

Minna-Maaria Köliö

# MOBIILISOVELLUKSEN TERMIEN KÄYTETTÄVYYS

# TIIVISTELMÄ

Minna-Maaria Köliö: Mobiilisovelluksen termien käytettävyys  
Pro gradu -tutkielma  
Tampereen yliopisto  
Kielten tutkinto-ohjelma (suomen kieli)  
Maaliskuu 2020

---

Käsittelen tutkielmassani mobiilisovelluksen termien käytettävyyttä. Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa mobiilisovelluksen terminologisesta käytettävyydestä tapaustutkimuksen avulla. Tutkimuskysymyksinäni on, kuinka mobiilisovelluksen käyttäjät arvioivat tutkimuskohteena olevien termien käytettävyyttä ja kuinka mobiilisovelluksen käyttäjien tulkinnat termeinä käytettyjen sanojen merkityksistä vastaavat sanojen sanakirjamerkitystä. Lisäksi tutkimukseni pyrkii saamaan tietoa siitä, kuinka käyttäjien arviot termeistä ja tulkinnat sanojen merkityksistä suhteutuvat sanastotyöhön ja hyvän termin kriteereihin. Tutkimus nojaa terminologisen käytettävyyden periaatteisiin, käytettävyydestutkimukseen ja sanastotyöhön.

Tutkimuksen empiirisenä tutkimuskohteena on Huoleti-mobiilisovellus. Tutkimusaineisto on kerätty Huoleti-mobiilisovelluksen käyttäjiltä kyselylomakkeella. Kyselyyn vastasi 13 mobiilisovelluksen käyttäjää. Vastaajien joukossa oli sekä juuri sovelluksen käytön aloittaneita vastaajia että sovellusta jo pidempään käyttäneitä vastaajia. Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin arvioimaan 13 termiä Likert-asteikollisten väittämien avulla. Väittämät perustuivat terminologisen käytettävyyden periaatteisiin. Lisäksi kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä, joissa vastaajaa pyydettiin tulkitsemaan terminä käytettyä sanaa muussa käytössä kuin sovelluksessa. Aineisto on pieni, mutta avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset runsaita.

Aineisto analysoitiin sekä määrällisesti että laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Tutkimus osoittaa, että arviot Huoleti-mobiilisovelluksen eri termien käytettävyydestä vaihtelevat. Analyysistä selviää, että terminologisen käytettävyyden periaatteet toteutuvat eri termien kohdalla eri tavoin ja myös saman terminologisen periaatteen sisällä on vaihtelua siinä, kuinka hyvin tietyn osa-alueen koetaan toteutuvan arvioitavana olleessa termissä. Tutkimuksen perusteella ajallisella kokemuksella sovelluksen käytöstä näyttää olevan vaikutusta siihen, kuinka käytettäviksi termit arvioidaan. Sovellusta yli kolme kuukautta käyttäneet vastaajat kokevat sovelluksen termien käytettävyyden paremmaksi kuin sovellusta vähemmän aikaa käyttäneet vastaajat. Tutkimus antaa alustavia viitteitä myös siitä, että käyttöohjeet lukeneet käyttäjät arvioivat sovelluksen termien käytettävyyden paremmaksi kuin ne, jotka eivät ole tutustuneet sovelluksen käyttöohjeisiin. Laadullinen analyysi osoitti, että vastaajien tulkinnat sanojen merkityksistä vaihtelevat paljon. Vastaajat myös tulkitsivat joitain sanoja sanakirjamerkityksestä poikkeavalla tavalla ja liittivät sanoihin paljon yksityiskohtaisia merkitysvaihteita. Tutkimus viittaa myös siihen, että mobiilisovelluksessa termit, jotka ovat uudissanoja, koetaan käytettävyydeltään paremmaksi kuin termitetyt yleiskielen sanat.

Tutkimus vahvistaa käsitystä siitä, että kaikkien terminologisen käytettävyyden periaatteiden noudattaminen käyttäjäkuntaa palvelevalla tavalla on sovelluksen suunnittelussa haastavaa. Samalla tutkimus myös tukee käsitystä termien käytettävyyden merkityksellisyydestä. Tutkimuksen tulokset kertovat ennen kaikkea siitä, että mobiilisovelluksen termien valinnassa on aiheellista kuulla ja ottaa huomioon käyttäjien näkökulma.

Avainsanat: terminologia, sanastotyö, käytettävyys, mobiilisovellukset

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# Sisällys

<b>1 JOHDANTO.....</b>	<b>4</b>
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat .....	4
1.2 Tutkimuskohde .....	6
1.3 Huoleti-mobiilisovellus .....	7
1.4 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset .....	7
<b>2 TERMINOLOGIA KÄYTETTÄVYYDEN OSANA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Käytettävyyden osatekijät.....	10
2.2 Mobiilikäytettävyys .....	13
2.3 Sanastotyö.....	14
2.3.1 Sanastotyön keskeiset käsitteet.....	14
2.3.2 Hyvän termin kriteerit .....	15
2.4 Terminologinen käytettävyys .....	17
2.4.1 Terminologiset käytettävyyden periaatteet.....	18
2.4.2 Terminologisen käytettävyyden haasteet.....	19
2.4.3 Sanastotyö ja kieli mobiilisovelluksessa .....	21
<b>3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tutkimusaineisto ja sen keruu .....	24
3.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät.....	26
<b>4 TUTKIMUSKOHTENA OLEVIENTERMIEN KÄYTETTÄVYYS .....</b>	<b>29</b>
4.1 Yleiskatsaus aineistoon.....	29
4.2 Termikohtaiset arviot.....	30
4.2.1 Kokonaiskeskiaivot .....	31
4.2.2 Keskiarvot termeittäin .....	33
4.3 Terminologisen käytettävyyden näkökulma tuloksiin.....	45
4.3.1 Tarkoituksenmukaisuus .....	45
4.3.2 Johdonmukaisuus.....	47
4.3.3 Läpinäkyvyys.....	49
4.4 Kokemus sovelluksen käytöstä ja käyttöohjeiden lukeminen .....	50
4.5 Vastaajien tulkinnat sanojen merkityksistä .....	53
4.5.1 Sanojen tulkinta verrattuna sanakirjan määritelmiin .....	53
4.5.2 Sanakirjaan kuulumattomien sanojen tulkinta.....	59
4.5.3 Sanojen tulkinta sovelluksen kontekstissa.....	63
4.6 Sanastotyön näkökulma analyysin tuloksiin.....	64
4.6.1 Termitetyt yleiskieliset sanat ja uudissanat .....	65
4.6.2 Yksiselitteisyys ja läpinäkyvyys.....	67

4.6.3 Termien tunnevaikutukset ja merkityserot .....	69
4.7 Tulosten koonti .....	70
4.8 Tulosten luotettavuuden arviointi .....	73
<b>5 LOPUKSI .....</b>	<b>76</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>79</b>
<b>LIITE</b>	

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tässä tutkimuksessa tutkin mobiilisovelluksen termien käytettävyyttä. Tutkimus tuottaa tietoa terminologisen käytettävyyden ja sanastotyön tutkimuksen alalle. Kyseessä on tapaustutkimus, jonka aineistona on Huoleti-mobiilisovelluksen käyttäjiltä kyselylomakkeella kerätyt vastaukset. Tässä luvussa kerron ensin, miksi valitsin pro gradu -tutkielmani aiheeksi mobiilisovelluksen termien käytettävyyden. Lisäksi esittelen tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.

Ajatus tutkimukseni aiheesta syntyi suomen kielen syventäviin opintoihin kuuluvalla työelämäviestinnän kurssilla. Kurssilla tein yhdessä ryhmäni kanssa yhteistyötä startup-yritys Huoleti Oy:n kanssa. Projektimme lähtökohtana oli tuottaa yritykselle termejä Huoleti-mobiilisovellukseen, joka on tarkoitettu haastavissa elämäntilanteissa oleville ja heidän läheisilleen vertaistuen, avun ja tiedon saamiseen. Uusien termien suunnittelu oli aiheellista, koska sovelluksen käyttäjät olivat kokeneet osan käytössä olevista termeistä negatiivisiksi. Negatiivisia tuntemuksia aiheuttivat esimerkiksi termit *huolestunut* ja *huoli*. Sovelluksen mahdolliset uudet käyttäjät eivät halunneet profiloitua huolestuneiksi tai henkilöiksi, joilla on huolia. Uudet käyttäjät yrittivät usein rekisteröityä mobiilisovelluksen käyttäjiksi joko *tukijana* tai *vapaaehtoisena*, mutta tämä vaihtoehto ei ollut sovelluksessa mahdollinen. Lisäksi sovelluksessa oli käytössä termejä, jotka oli koettu hankaliksi ymmärtää tai sellaisiksi, että ne antoivat väärän mielikuvan toiminnasta, johon termillä viitattiin. Pahimmillaan termin aiheuttama negatiivinen mielikuva saattoi karkottaa mahdollisen käyttäjän kirjautumasta mobiilisovellukseen.

Termityötä tehdessämme havaitsimme tehtävän haasteelliseksi, koska oli vaikeaa löytää niin yksiselitteisiä termejä, että ne viittaisivat tarkasti sovelluksen tiettyyn toimintaan tai tiettyyn rooliin. Myös riittävän neutraalien termien löytäminen osoittautui vaikeaksi. Schmitz (2007: 54) huomauttaakin, että ohjelmistoissa käytettävien termien tulisi olla mahdollisimman neutraaleja eivätkä ne saisi aiheuttaa negatiivisia tunteita. Schmitzin (mp.) mukaan käytettävät termit eivät saa aiheuttaa myöskään sekaannusta tai epävarmuuden tunnetta. Käyttäjä turhautuu myös silloin, jos samaan asiaan viitataan useammalla termillä. Käyttäjä ei saa joutua pohtimaan, mihin asiaan termillä missäkin yhteydessä viitataan. (Nielsen 1993: 20.) Schmitz (2007: 53–54) toteaa, että jo yhden tai kahden hankalan termin käyttö voi johtaa siihen, että käyttäjä ei käytä tietokoneohjelmaa enää jatkossa. Mobiilisovelluksen termejä onkin mietittävä monesta eri lähtökohdasta, jotta käyttöön saadaan positiivisia tai neutraaleja mielikuvia herättäviä sekä ymmärrettävyydeltään yksiselitteisiä

termejä. Näiden ominaisuuksien lisäksi mobiilisovelluksessa käytettävien termien valintaan vaikuttavat myös merkkimäärärajoitukset.

Nämä edellä käsitelty mobiilisovelluksen termien valintaan ja käyttöön liittyvät haasteet liittyvät terminologiseen käytettävyyteen. Isohella ja Nuopponen (2016: 232, 234–235) ovat kehittäneet terminologisen käytettävyyden käsitettä, ja heidän mukaansa käyttöliittymissä kieleen yhtenä käytettävyystekijänä on kiinnitetty huomiota jo pitkään. Kuitenkaan tarkempaa ohjeistusta termien valintaan ei ole annettu. Käytettävyyttä käsittelevässä kirjallisuudessa kielelliset valinnat ja termit esitetään keskeisinä käyttöliittymän käytettävyyden kannalta, mutta siitä huolimatta kirjallisuudessa esiin nostetut seikat eivät liity suoraan teksteihin ja termeihin. Isohella ja Nuopponen (2016) ovat tutkimuksessaan tuoneet yhteen käytettävyyden näkökulmat ja hyvältä termiltä vaadittavat piirteet. Isohellan ja Nuopposen terminologisen käytettävyyden periaatteita soveltaen tutkimukseni tarkoituksena on selvittää mobiilisovelluksen termien käytettävyyttä. Vaikka Isohellan ja Nuopposen tutkimus ei käsittele mobiilisovelluksissa käytettyjä termejä, tarjoaa tutkimuksessa laaditut periaatteet hyvän pohjan myös mobiilisovellusten kielen tarkastelulle.

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen, koska erilaisista sovelluksista on tullut arkipäivää asioiden hoitamisessa. 76 % suomalaisista käyttää internetiä useita kertoja päivässä ja yleisimmin internetiä käytetään älypuhelimella. Internetiä käytetään asioiden hoitamisen lisäksi myös viestintään ja medioiden seuraamiseen. (Tilastokeskus 2018.) Samalla myös tarve selvittää sitä, minkälainen kieli tukee sovelluksen käyttöä, kasvaa jatkuvasti. Schmitzin (2007: 52) mukaan terminologia on ensisijainen viestinnän ja tiedonsiirron keino ohjelmistokehittäjien ja loppukäyttäjien välillä. Norman (2013: 7) puolestaan esittää, että ongelmat käytettävyydessä johtuvat teknologiasta eivät ihmisistä. Suunnittelun lähtökohtana on pidettävä sitä, minkälaisia ihmiset todellisuudessa ovat eikä sitä, minkälaisia heidän oletetaan olevan.

Myös saavutettavuusdirektiivi perustelee tutkimusaiheen merkitystä. Euroopan parlamentti ja neuvosto on säätänyt direktiivin (2016/2102) digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta (Valtiovarainministeriö 2018a). Valtiovarainministeriön (2018b) mukaan sähköisten palveluiden tulisi olla houkuttelevin vaihtoehto erilaisten julkisen hallinnon palveluiden käyttämiseen. Saavutettavuuteen liittyy keskeisesti kielelliset seikat, koska palveluissa käytetyn kielen sekä käytettävien palveluiden logiikan ymmärrettävyys ovat osa saavutettavuuden periaatetta (ks. Valtiovarainministeriö 2018a.) Vaikka tutkimuskohteena oleva mobiilisovellus ei ole julkinen palvelu, sen saavutettavuus on tärkeässä osassa, koska sovellus on tarkoitettu sellaisille henkilöille, jotka tarvitsevat apua sairauden tai muiden haastavien tilanteiden vuoksi.

Mobiilisovelluksen ja sen käyttöohjeiden kieli eroaa monella tapaa perinteisistä käyttöohjeista, koska kaikki ohjeet eivät ole käyttäjälle kerralla näkyvissä sovellusta käytettäessä, vaan käyttäjä toimii sovelluksessa lyhyiden, jopa yhden sanan ohjeiden, varassa. Mobiilisovelluksen kielessä onkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että termit ovat käytettävyydeltään sellaisia, että erilaiset käyttäjät onnistuvat toimimaan sovelluksessa tarkoituksenmukaisesti. Sovelluksen tarjoajan näkökulmasta tärkeää on myös se, että käyttäjät haluavat käyttää sovellusta sen kokeilun jälkeenkin. Jos ihmiset käyttävät sovellusta muutaman kerran, minkä jälkeen lopettavat sen käytön, kyseessä on suunnittelultaan epäonnistunut sovellus (Nielsen & Budiu 2012).

Tutkimuksen lähtökohtana voi pitää myös sitä, että mobiilisovellusten käyttäjät tyypillisesti eroavat jossain määrin esimerkiksi tietokoneiden ja internet-sivustojen käyttäjistä. On huomattu, että mobiilisovellusten käyttäjät ovat yleensä vähemmän tietokone-orientoituneita, ja näin ollen he valitsevat mieluummin käyttäjäystävällisiä sovelluksia. Lisäksi sovellusten käyttäjät lataavat sellaisia sovelluksia, joiden käyttö on helppo oppia ja joilla saa tietyn tehtävän tehtyä nopeasti. (Nayebi, Desharnais & Abran 2012.) On kuitenkin huomattava, että tilanne on voinut muuttua muutamassa vuodessa älypuhelinien ja sovellusten yleistyessä. Vaikka ihmiset todennäköisesti käyttävätkin jatkuvasti enemmän ja erilaisia sovelluksia, sovelluksen käytön kannalta on tärkeää, että sovelluksen termit ovat mahdollisimman käytettäviä. Tutkimuksen tavoitteena onkin pureutua siihen, millä tavoin termien käytettävyyttä voidaan tarkastella.

## 1.2 Tutkimuskohde

Tutkimuskohteena tässä tutkimuksessa on mobiilisovelluksen termit ja niiden käytettävyys. Tapaustutkimukseni avulla pyrin saamaan tietoa siitä, minkälaiset termit tukevat ja toisaalta minkälaiset termit heikentävät tutkimuskohteena olevan sovelluksen käytettävyyttä. Tutkimus keskittyy tarkastelemaan niitä termejä, joita sovelluksen käyttäjät kohtaavat ja lukevat käyttäessään sovellusta. Tämän tutkimuksen empiirisenä tutkimuskohteena on Huoleti-mobiilisovelluksen termit (ks. tarkemmin luku 1.3). Mobiilisovelluksella tarkoitetaan mobiililaitteille suunniteltua sovellusta, jonka avulla käyttäjä voi suorittaa jonkin tietyn tehtävän. Mobiilisovellukset on suunniteltu suoraan loppukäyttäjälle, eikä niillä tarkoiteta esimerkiksi laitteen ylläpitoon liittyviä ohjelmia. (Sanastokeskus TSK 2018.)

Valitsin tutkimuskohteeksi Huoleti-mobiilisovelluksen siitä syystä, että minulla oli jo aiempaa kokemusta kyseisen sovelluksen termeistä, sovelluksen toiminnasta sekä sovelluksen termeihin liittyvistä haasteista sovelluksen käyttöönotossa ja sen käytössä. Tutkimuskohteena olisi voinut olla myös jokin toinen sovellus, koska tutkimuksen kannalta oli tärkeintä päästä selvittämään,

miten sovelluksen käyttäjät kokevat sovelluksen termit. Koska Huoleti Oy oli kiinnostunut tutkimuksestani, valitsin Huoleti-mobiilisovelluksen termit näin ollen tutkimuskohteekseni.

Kun tutkimusprosessi oli jo käynnissä, Huoleti Oy suunnitteli mobiilisovelluksen uutta versiota. Tutkimustyön alkaessa uutta versiota ei kuitenkaan ollut vielä saatavilla, joten päätin tarkastella tutkimuksessani jo olemassa olevan sovelluksen termejä. Koska myös sovelluksen uudessa versiossa on samoja toimintoja ja osittain samoja termejäkin, aiemman version termien tutkiminen on perusteltua. Toisaalta tutkimuksen tavoitteen kannalta sillä, mitä tutkittavat termit ovat, ei ole suurta merkitystä, koska tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa yleisesti termien käytettävyydestä. Tutkimuksen tavoite on kuvattu tarkemmin luvussa 1.5.

### 1.3 Huoleti-mobiilisovellus

Huoleti-sovellus on startup-yritys Huoleti Oy:n kehittämä sovellus. Huoleti on tarkoitettu sairastuneille tai muille erilaisten elämän haasteiden kanssa kamppaileville sekä heidän läheisilleen. Huoleti-mobiilisovelluksen avulla esimerkiksi sairastunut tai sellainen henkilö, jonka läheinen on sairastunut, voi helposti olla yhteydessä muihin samassa elämäntilanteessa oleviin. Vertaistuen lisäksi Huoletin kautta käyttäjä voi pyytää apua erilaisiin arjen toimiin. Lisäksi Huoleti tarjoaa tietoa sairauksista ja muista elämän haasteista. Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena on Huoleti-mobiilisovelluksessa käytetyt termit.

Sovelluksen käyttäjät voivat ottaa sovelluksen käyttöönsä Huoletin yhteistyökumppanien tarjoamien koodien avulla. Maksukoodin voi saada esimerkiksi terveydenhuollosta. Käyttäjä voi myös ladata puhelimelleen maksuttoman kokeilujakson, jonka päättymisen jälkeen käyttö muuttuu maksulliseksi. Huoleti-sovellus toimii älypuhelimilla. Tutkimuksen tekoa aloittaessani sovelluksella oli runsaat tuhat rekisteröitynyttä käyttäjää.

Sovellukseen kirjaudutaan joko *huolestuneena*, *tukijana* tai *vapaaehtoisena*. Sovelluksen käyttäjä voi olla *huolestunut*, joka elää omassa elämässään haasteellista aikaa, tai *tukija*, jonka läheinen on esimerkiksi sairastunut. Lisäksi sovellusta voi käyttää *vapaaehtoinen*, joka toimii jonkin yhteistyöorganisaation kautta vapaaehtoisena tukijana sovelluksessa. Sama käyttäjä voi käyttää sovellusta myös useammassa roolissa.

### 1.4 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa mobiilisovelluksen terminologisesta käytettävyydestä Huoleti-sovellukseen kohdistuvan tapaustutkimuksen avulla. Tarkemmin tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaiset termit tukevat mobiilisovelluksen käytettävyyttä ja minkälaiset termit



puolestaan heikentävät sovelluksen käytettävyyttä. Termien käytettävyyden arviointi perustuu tutkimusaineistosta saatuu tietoon sekä terminologisiin käytettävyyden periaatteisiin, joita ovat tarkoituksenmukaisuus, johdonmukaisuus ja läpinäkyvyys (ks. tarkemmin luvut 4.3.1–4.3.3.)

Työni tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Miten terminologisen käytettävyyden periaatteet toteutuvat Huoleti-mobiilisovelluksessa käyttäjien arvion mukaan?
2. Missä määrin käyttäjien tulkinta sovelluksen termeistä vastaa termien sanakirjamerkitystä? Minkälaisia konnotaatioita käyttäjät yhdistävät sovelluksessa käytettyihin termeihin?
3. Miten tutkimusaineistossa mahdollisesti esille tulevat käytettävyysongelmat suhteutuvat sanastotyöhön ja hyvän termin kriteereihin?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla päästään kiinni siihen, miten mobiilisovelluksen käyttäjät arvioivat sovelluksessa käytössä olevien termien käytettävyyttä. Toisen tutkimuskysymyksen kautta tarkoitus on selvittää sitä, missä määrin käyttäjien tulkinta termeistä vastaa tai eroaa termien sanakirjamerkityksestä. Olen kiinnostunut siitä, miten käyttäjien tulkinta ja termiin liittyvät mielikuvat eroavat toisistaan ja millä tavoin ne suhteutuvat termien sanakirjamerkitykseen. Myös tämä tutkimuksen osa on yhteydessä terminologiseen käytettävyyteen, mutta sen lisäksi se antaa myös kielitieteellisesti kiinnostavaa tietoa siitä, kuinka yhdenmukaisia tai toisistaan eroavia vastaajien tulkinnat tutkimuksen kohteena olevista sanoista ovat. Kolmanteen tutkimuskysymykseen vastaamalla pyrin saamaan tietoa siitä, kuinka hyvin mobiilisovelluksessa käytössä olevat termit vastaavat hyvän termin kriteereitä ja kuinka mahdolliset esiin tulevat käytettävyysongelmat selittyvät sanastotyön periaatteilla ja hyvän termin kriteereillä.

Tutkimuksen ensisijaisena päämääränä on saada tietoa siitä, mitkä termit auttavat käyttäjää toimimaan sovelluksessa ja mitkä termit puolestaan aiheuttavat käytettävyysongelmia. Toisin sanoen tärkeimpänä tavoitteena on selvittää, kuinka hyvin terminologiset käytettävyyden periaatteet toteutuvat tutkimuskohteena olevissa termeissä. Tutkimusasetelman avulla saadaan tietoa niistä termin piirteistä, jotka vaikuttavat termin käytettävyyteen. Tutkimus tarjoaa samalla tietoa siitä, minkälaisia sivumerkityksiä ja mielikuvia käyttäjät yhdistävät käytössä oleviin termeihin. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena on saada viitteitä siitä, mitkä tyyppiset termit tukevat yleisesti mobiilisovelluksen käytettävyyttä. Tähän laajempaan tavoitteeseen tämä tutkimus ei pysty yksinään pienen aineistonsa avulla pääsemään, mutta rajallisuudessaankin aineisto tarjoaa uutta tietoa

sellaisista mobiilisovelluksen termien piirteistä, jotka tukevat sovelluksen käytettävyyttä. Kokonaisuutena tutkimus tuottaa tietoa terminologisen käytettävyyden ja sanastotyön tutkimuksen alalle.

## 2 TERMINOLOGIA KÄYTETTÄVYYDEN OSANA

Tutkiakseni mobiilisovelluksen termien käytettävyyttä olen tutustunut sekä käytettävyyssuunnittelukseen, sanastotyöhön että terminologiseen käytettävyyteen. Etenen tässä luvussa niin, että käsittelen ensin käytettävyyttä yleisesti ja sen jälkeen sanastotyötä. Terminologisen käytettävyyden periaatteita tarkastelen tässä luvussa viimeisenä. Etenen tässä järjestyksessä, koska terminologinen käytettävyys muodostuu sekä käytettävyydestä että sanastotyöstä. Näin ensin tutustutaan siihen, mitä on käytettävyys ja sanastotyö, ennen kuin nämä aihepiirit yhdistyvät terminologisessa käytettävyydessä.

Ensin esittelen, mitä käytettävyydellä yleisesti tarkoitetaan ja mistä osatekijöistä käytettävyys muodostuu. Käsittelen käytettävyyttä erityisesti käyttöliittymien näkökulmasta, koska käytettävyyssuunnittelus on alun perin tarkastellut juuri käyttöliittymien käytettävyyttä (ks. esim. Nielsen 1993). Lisäksi tarkastelen, miten käytettävyys eroaa käyttäjäkokemuksesta ja mitä mobiilikäytettävyydellä tarkoitetaan. Sanastotyötä käsittelen sekä sen keskeisten käsitteiden että hyvän termin kriteerien näkökulmasta. Oleellista on tuoda esille se, millä tavoin sanastotyö kytkeytyy osaksi terminologista käytettävyyttä. Terminologisten käytettävyyden periaatteiden yhteydessä käsittelen myös niitä haasteita, joita terminologiseen käytettävyyteen liittyy sekä sitä, miten sanastotyö huomioidaan mobiilisovelluksen termejä suunniteltaessa ja arvioitaessa.

### 2.1 Käytettävyyden osatekijät

Käytettävyyden käsitteellä voidaan viitata moneen eri asiaan, mutta yleisesti käytettävyydellä tarkoitetaan valmiin tuotteen ominaisuutta, johon on pyritty käytettävyyssuunnittelulla. Käyttöliittymien suunnittelussa käytettävyys on keskeisessä osassa. Käytettävyyssuunnittelun tavoitteena on, että käyttäjä ja käyttöliittymän välinen toiminta on sujuvaa. (Isohella & Nuopponen 2016: 227–228.) Nielsenin (2012) mukaan käytettävyys on laadun ominaisuus, joka kuvaa sitä, kuinka helppo käyttöliittymää on käyttää. Toisaalta käytettävyyden käsite viittaa myös menetelmiin, joiden tarkoituksena on parantaa helppokäyttöisyyttä suunnitteluvaiheessa. Nielsen (1993: 24–25) erottaa *käyttökelpoisuuden* ja käytettävyyden toisistaan. Käyttökelpoisuudella tarkoitetaan sitä, että järjestelmällä voi tehdä sitä, mitä on tarkoituskin. Käytettävyys puolestaan mittaa sitä, kuinka hyvin käyttäjät voivat järjestelmää käyttää. Arkikielessä käytettävyyden tilalla puhutaan usein helppokäyttöisyydestä tai opittavuudesta (Sinkkonen, Nuutila & Törmä ym. 2009: 20). Tässä tutkimuksessa käytän käytettävyyden käsitettä viittaamaan edellä esiteltyjen määritelmien mukaisesti valmiin tuotteen ominaisuuksiin.

Nielsen (1993: 25–26) määrittelee käytettävyyden liittyvän kaikkiin niihin järjestelmän osiin, joiden kanssa käyttäjä on tekemisissä. Käytettävyydessä ei ole kyse yhdestä ainoasta ominaisuudesta, ja se on perinteisesti jaettu viideksi käytettävyyden osatekijäksi, joita ovat *opittavuus* (learnability), *tehokkuus* (efficiency), *muistettavuus* (memorability), *virheiden lukumäärä* (errors) ja *tyytyväisyys* (satisfaction). Nielsenin (1993: 26) mukaan opittavuus tarkoittaa sitä, kuinka helppoa uuden järjestelmän käyttö on aloittaa ja kuinka nopeasti sillä saa tehtävän valmiiksi. Tehokkuus liittyy siihen, kuinka tehokkaasti järjestelmän käytöllä päästään haluttuun päämäärään. Muistettavuus tarkoittaa järjestelmän toiminnan muistettavuutta. Tavoitteena on, että vaikka järjestelmän käytöstä olisi kulunut jonkin aikaa, on järjestelmän toiminta helppo palauttaa mieleen. Virheiden lukumäärä käytettävyyden osatekijänä kuvaa sitä, kuinka paljon käytön aikana ilmenee virheitä. Tavoitteena on, että käyttäjän tekemien virheiden määrän pitäisi olla mahdollisimman pieni. Jos käytön aikana tulee virheitä, on niistä päästävä järjestelmässä helposti yli. Tyytyväisyys tarkoittaa yleistä tyytyväisyyttä järjestelmän toimintaan. Tyytyväisyys käytettävyyden osatekijänä saavutetaan silloin, kun käyttäjä pitää järjestelmän käytöstä. (Nielsen 1993: 26.)

ISO 9241-11-standardi (2018) kuvaa käytettävyyttä tilanteissa, joissa ihminen käyttää järjestelmää, tuotetta tai palvelua. Standardi määrittelee käytettävyyden yleisesti tarkoittavan mittaria, joka mittaa, kuinka tuloksellinen, tehokas ja miellyttävä tuote on käyttää tietyssä kontekstissa, kun sen käyttäjät ovat sen omasta kohderyhmästä. ISO-standardi ja Nielsenin (1993: 26) käytettävyyden osatekijät sisältävät näin ollen samoja piirteitä. Nielsenin luokittelusta löytyvät suoraan vastineet tehokkuudelle ja miellyttävyydelle. Tuloksellisuuden puolestaan voi nähdä kuuluvan sekä opittavuuden, muistettavuuden että virheiden lukumäärän osatekijöihin. Järjestelmä, jonka käyttö on vaikea oppia ja muistaa ja jossa syntyy paljon virheitä, ei voi olla käytettävyydeltään tuloksellinen.

Nielsenin (1993: 20) käytettävyysteoria ei puutu tarkemmin terminologiseen käytettävyyteen, mutta käytettävyyden periaatteisiin sisältyvät seuraavat kohdat, jotka liittyvät selkeästi termien käytettävyyteen:

- 1) Dialogien ei tulisi sisältää ylimääräistä tietoa, vain relevantteja asioita.
- 2) On käytettävä käyttäjän kieltä.
- 3) Käyttäjän ei tule muistaa asioita toisesta osasta toiseen.
- 4) Käyttäjän ei tule miettiä, tarkoittavatko eri termit samaa asiaa vai ei.

Edellä luetellut periaatteet kuuluvat periaatteiden listaan, joita kaikkien käyttöliittymäsuunnittelijoiden tulisi noudattaa (Nielsen mp.).

Bacíková ja Porubán (2013) esittävät, että yleisen käytettävyyden lisäksi tulisi tarkastella myös *ohjelmiston sovellusalueen käytettävyyttä* (domain usability), johon termit ja kielelliset elementit liittyvät keskeisesti. Bacíkován ja Porubánin (2013: 161) ohjelmiston sovellusalueen käytettävyyden käsite täydentää Nielsenin (1993) yleisen käytettävyyden periaatteita. Bacíkován ja Porubánin (mp.) mukaan Nielsenin 90-luvulla määrittelemät käytettävyyden osatekijät ovat käyttöliittymäsuunnittelussa käytettävyyden pohjalla, ja määritelmää noudattaen suunnitellaan edelleen uusia ohjelmistoja ja käyttöliittymiä. Tietyn sovellusalueen termien, suhteiden ja prosessien tulisi kuitenkin olla tietyille sovellusalueelle tarkoitettuja, jotta käyttäjän on mahdollista käyttää sovellusta.

Bacíkován ja Porubánin (2013, 159–161) mukaan ohjelmiston sovellusalueen käytettävyys on tärkeä osa käytettävyyttä. He näkevät sovellusalueen käytettävyyden liittyvän keskeisesti siihen, minkälaisia termejä tietyssä kontekstissa käytetään. Ilman oikeanlaisia termejä sovelluksen käytettävyys heikkenee eikä esimerkiksi sovelluksen ulkoasuun liittyvillä tekijöillä ole merkitystä, jos käyttäjä ei ymmärrä painikkeiden tai valikkojen tekstejä. Toisin sanoen se, missä kontekstissa ohjelmistoa käytetään, vaikuttaa ratkaisevasti siihen, minkälaisia termejä on käytettävä.

Teknologia-aloilla on alettu entistä enemmän käyttää käytettävyyden käsitteen sijasta *käyttäjäkokemuksen* käsitettä. Käyttäjäkokemukseen sisältyy samoja osatekijöitä kuin käytettävyyteen, mutta se on käsitteenä laajempi. Käyttäjäkokemus-käsitteen alle kuuluvat kaikki ne asiat, jotka vaikuttavat käyttäjän ja tuotteen väliseen vuorovaikutukseen. (Suominen 2019: 60.) Sinkkonen ym. (2009: 23) puolestaan käyttävät käytettävyyden käsitteen lisäksi *käyttökokemuksen* käsitettä verkkopalveluiden yhteydessä. Käyttökokemuksella tarkoitetaan käyttäjän kokemia tuntemuksia hänen käyttäessään tiettyä palvelua. Sinkkosen ym. (mp.) mukaan ”paras verkkopalvelun käyttökokemus on sellainen, että sovellusta ei huomaa lainkaan – käyttäjä voi keskittyä tehtäviensä tekemiseen”.

Gerdin ja Eskelisen (2018: 237) mukaan *asiakaskokemus* puolestaan tarkoittaa kaikkia niitä tilanteita, joissa asiakas on jollain tavalla tekemisissä yrityksen kanssa. Asiakaskokemus voi muodostua tapaamisesta yrityksen henkilökunnan kanssa tai se voi olla laskun maksaminen. Näin ollen myös asiakaskokemuksen avulla voi perustella käytettävyyden merkitystä sovelluksen käytössä. Sovellus on ikään kuin se rajapinta, jonka kanssa asiakas on tekemisissä yrityksen kanssa (ks. Gerdt & Eskelinen 2018: 237).

Käytettävyyden ohella voidaan siis käyttää käsitteitä käyttäjäkokemus tai käyttökokemus, joihin myös asiakaskokemus on yhteydessä, mutta tässä tutkimuksessa rajaan tutkimuksen selvittämään termien käytettävyyttä. Vaikka käytettävyys sijoittuu osaksi käyttäjäkokemusta ja käyttökokemusta, en perehdy tässä tutkimuksessa tarkemmin näihin käsitteisiin. Rajaan tarkastelun

ulkopuolelle myös asiakaskokemuksen, vaikka termien käytettävyys osaltaan vaikuttaakin siihen, minkälaiseksi palvelun käyttö ja palveluntarjoaja koetaan.

## 2.2 Mobiilikäytettävyys

Käytettävyystutkimuksessa on kiinnitetty erikseen huomiota myös mobiililaitteiden käytettävyyteen (ks. esim. Nielsen & Budiu 2012). Seuraavaksi esittelen sellaisia mobiilin käytettävyyden teemoja, jotka ovat tämän tutkimuksen kannalta olennaisia ja jotka täydentävät luvussa 2.1 esiteltyjä käytettävyyden periaatteita tai jotka liittyvät tavalla tai toisella mobiililaitteiden kielellisiin elementteihin. Esittelen mobiilikäytettävyttä erikseen siitä syystä, että mobiililaitteilla on tiettyjen ominaisuuksiensa vuoksi osittain erilaiset käytettävyyskriteerit verrattuna esimerkiksi käyttöliittymien tai tietokoneiden käyttöön.

Nielsen ja Budiu (2012) ovat listanneet tärkeimmiksi käytettävyysongelmia aiheuttaviksi seuraavat mobiililaitteiden ominaisuudet tai piirteet:

- 1) pienet näytöt
- 2) hankala syöte
- 3) hidas latautuminen näytöstä seuraavaan
- 4) huonosti suunnitellut sivustot.

Pieni näyttö voi aiheuttaa käytettävyysongelmia, koska näytöltä on nähtävissä vain vähän informaatiota. Tämä puolestaan johtaa siihen, että käyttäjä joutuu tukeutumaan pitkälti työmuistiinsa. Hankala syöte vaikuttaa käytettävyyteen erityisesti tekstin syötön kannalta. Mobiililaitteissa tekstin syöttö on usein hidasta ja samalla myös virheille altista. Sivujen tai sovelluksen eri näkymien hidas latautuminen vaikuttaa myös käytettävyyteen. Lisäksi sivustot, joita ei ole suunniteltu mobiilikäyttöön, aiheuttavat käytettävyysongelmia.

Käytettävyyteen liittyvistä ominaisuuksista pienet näytöt ja hidas latautuminen liittyvät myös mobiilisovelluksen terminologisiin seikkoihin. Sovelluksen termejä suunniteltaessa ja arvioitaessa tulee huomioida se, että termit tarjoavat riittävästi informaatiota, vaikka tekstile on pienellä näytöllä vain rajatusti tilaa. Koska näytöstä toiseen siirtyminen voi olla hidasta, on tärkeää, että tarvittava informaatio on näkyvissä kerralla. Budiun (2015) mukaan mobiilisovelluksen on oltava suunniteltu niin, että kaikki käyttäjän tarvitsema tieto löytyy sovelluksesta itsestään. Jos käyttäjä joutuu etsimään tietoa muualta tai merkitsemään asioita itselleen muistiin, sovelluksen käytöstä tulee monimutkaista ja virheille altista. Samalla tällaiset käytettävyysongelmat kuormittavat käyttäjän muistia. Pieni näyttö vaikeuttaa myös luetun ymmärtämistä, koska mahdollisimman tiivistä ja karsittua tekstiä on

hankala lukea. Toisaalta pieni näyttö voi aiheuttaa myös sen, että kerratakseen aiemmin luettua tekstiä sivua on selattava edestakaisin. Tällainen toiminta vie huomion tekstin lukemisesta ja lukemiseen keskittymisestä. (Nielsen & Budiu 2012.)

Tutkimustietoa on myös siitä, että sillä, luetaanko teksti mobiililaitteelta vai tietokoneen näytöltä, ei ole vaikutusta luetun ymmärtämiseen. Moran (2016) kuitenkin suosittelee tutkimustuloksista huolimatta käyttämään mobiililaitteissa tekstejä, jotka eivät sisällä haastavia otsikoita tai vaikeaa kieltä. Toisaalta on myös havaittu, että luettaessa vaativaa tekstiä mobiililaitteelta lukunopeus hidastuu verrattuna tietokoneen näytöltä luettuun tekstiin (Moran 2016). Nielsen ja Budiu (2012) huomauttavat myös, että käyttäjät haluavat normaalia kieltä. Mobiilinäytöissä on suuri tarve yksinkertaiselle kielelle, koska tilaa terminologian selittämiseksi ei ole.

## 2.3 Sanastotyö

*Sanastotyö* on perinteisesti liittynyt ihmisten välisen viestinnän tukemiseen ja helpottamiseen, mutta nykyään sanastotyötä käytetään myös tietojärjestelmien kehityksessä (Seppälä 2016: 220). Seuraavassa tarkastelen sanastotyötä siinä määrin, kuin terminologisen käytettävyyden näkökulmasta on tarpeellista. Ensin esittelen lyhyesti sanastotyön keskeiset käsitteet, minkä jälkeen tarkastelen hyvän termin kriteerejä. Hyvän termin kriteerien esittely on tutkimukseni kannalta keskeistä, koska käytettävyyden lisäksi terminologisessa käytettävyydessä yhdistyvät hyvän termin kriteerit.

### 2.3.1 Sanastotyön keskeiset käsitteet

Sanastotyön keskeisiä käsitteitä ovat *käsite*, *määritelmä* ja *termi*. Käsitteellä tarkoitetaan abstraktia mielikuvaa jostain todellisuudessa havaittavasta ilmiöstä. Määritelmä puolestaan on käsitteen sanallinen kuvaus, ja termi käsitteeseen viittaava nimitys. (Suonuuti & Suhonen 2012: 11.) Jotta käsitettä voidaan käyttää viestinnässä, tarvitaan termi, joka viittaa käsitteeseen (Sanastotyön käsikirja 1989: 70). Sanastotyön näkökulmasta termit eivät ole irrallisia ilmiöitä, vaan ne liittyvät aina jollakin tavalla myös muihin käsitteisiin ja muodostavat näin samalla käsitejärjestelmiä (Suonuuti 2012: 13). Sanastotyö perustuu käsitteiden välisten suhteiden analysointiin ja niiden välisten suhteiden selvittämiseen (Suonuuti & Suhonen 2012: 11). Sanastotyön käsikirja (1989: 13) mukaan sanastotyössä tuotetaan termejä ja käsitteitä sekä määritellään käsitteitä. Myös käsitejärjestelmien laatiminen on osa sanastotyötä. Suonuuti ja Suhonen (2012: 11) huomauttavat, että sanastotyön tärkein tehtävä on järjestää ja välittää tietoa.

Termille ei ole tiettyä muotoa, vaan termi voi muodostua yhdestä tai useammasta sanasta ja se voi olla yksikkö- tai monikkomuotoinen. Osa termistä tai koko termi voi olla myös muuta kuin

sanallista ainesta, kuten esimerkiksi symboli tai numero. Myös eri sanaluokat ovat käytössä termeissä; termi voi olla substantiivi, verbi, adjektiivi tai adverb. Tärkeintä on se, että käytössä oleva termi toimii. (Suonuuti 2012: 11, 32.)

### 2.3.2 Hyvän termin kriteerit

Isohella ja Nuopponen (2016: 227) ovat todenneet hyvän termin kriteereillä ja käytettävyydellä olevan paljon yhtymäkohtia. Seuraavassa tarkastelussa keskeisenä lähteenäni ovatkin Isohellan ja Nuopposen (mp.) kuvaamat kriteerit, koska niiden laadinnassa on ollut taustalla ajatus terminologisesta käytettävyydestä. Isohella ja Nuopponen ovat laatineet hyvän termin kriteerit kysymyksiksi, mikä auttaa tarkastelemaan termejä monipuolisemmin kuin pelkät ohjeistukset. Kriteerit ja niitä kuvailevat kysymykset on koottu Sanastotyön käsikirjan (1989) sekä oppikirjojen ja tutkimusten pohjalta. Sekä Isohella ja Nuopponen (mp.) että Sanastotyön sanakirja (1989: 80) ovat yhtä mieltä siinä, että kaikkia termiin kohdistuvia vaatimuksia ei ole aina mahdollista noudattaa. Isohellan ja Nuopposen tavoin tarkastelen myös Sanastotyön käsikirjassa (1989) esiteltyjä hyvän termin piirteitä ja termien käyttöön liittyviä periaatteita.

Sanastotyön käsikirjan (1989: 73) mukaan ”hyvä termi antaa asiaan perehtymättömällekin oikean mielikuvan käsitteestä.” Tätä toteamusta voi mielestäni pitää hyvänä lähtökohtana sen tarkastelulle, minkälainen hyvän termin tulisi olla. Tyypillisesti hyvän termin kriteerit esitellään ohjelistoina, kuten esimerkiksi Sanastotyön käsikirjassa (1989: 74–79). Sanastotyön käsikirjan mukaan hyvän termin piirteitä ovat

- 1) läpikuultavuus
- 2) johdonmukaisuus
- 3) tarkoituksenmukaisuus
- 4) erottuvuus
- 5) lyhyys
- 6) produktiivisuus eli soveltuvuus johdosten muodostamiseen
- 7) ääntämisen, kirjoittamisen ja taivutuksen helppous
- 8) kielellinen moitteettomuus
- 9) omakielisyys.

Myös Isohellan ja Nuopposen (2016: 229) kriteereistä löytyy samoja termin piirteitä kuin Sanastotyön käsikirjasta (1989: 74–75), mutta niiden luokittelu on toteutettu eri tavalla. Hyvän termin kriteerit voi Isohellan ja Nuopposen (2016: 229) mukaan luokitella termin ominaisuuksittain luokkiin, joita ovat

- 1) termin muotoon ja rakenteeseen liittyvät kriteerit,
- 2) termin suhde käsitteeseen,



- 3) termin tarkoituksenmukaisuus ja
- 4) termin käyttö.

Termin muotoon ja rakenteeseen liittyviin kriteereihin kuuluvat Isohellan ja Nuopposen (2016: 229) mukaan erottuvuus, moitteettomuus, produktiivisuus ja taloudellisuus. Kolme ensimmäistä näistä kriteereistä ovat samoja kuin Sanastotyön käsikirjan hyvän termin piirteissä. Termin erottuvuutta voidaan tarkastella sen kautta, kuinka hyvin termi erottuu sekä kirjoitus- että äänneasultaan muista termeistä. Termin moitteettomuus liittyy siihen, missä määrin ”termi noudattaa yleisiä kielipillisiä sääntöjä ja yleisiä sanan- ja terminmuodostusmalleja”. Produktiivisuutta puolestaan voidaan tutkia kiinnittämällä huomiota siihen, ”kuinka helppo termistä on muodostaa johdoksia”. Termin taloudellisuus viittaa siihen, kuinka taloudellinen termi on sen pituuden ja läpinäkyvyyden huomioiden. (Isohella & Nuopponen 2016: 229–230.)

Läpinäkyvyys, yksiselitteisyys ja systemaattisuus ovat termin ja käsitteen suhteeseen liittyviä termin piirteitä. Läpinäkyvyys on termin muotoon liittyvä ominaisuus. Yksiselitteisyys kuvaa termin ja käsitteen välistä yhteyttä. Tätä piirrettä voi tutkia tarkemmin kiinnittämällä huomion siihen, viittaako termin myös muihin käsitteisiin. Samalla on tarve tutkia myös sitä, onko samalla käsitteellä muita nimityksiä. Näin ollen yksiselitteisyyteen liittyvät polysemia ja monosemia sekä synonymia ja homonymia. (Isohella & Nuopponen 2016: 230–231.) Myös osittaissyonymien voi nähdä olevan yhteydessä termin yksiselitteisyyteen (ks. Sanastotyön käsikirja 1989: 72.) Edellä mainittuja käsitteitä esittelen tarkemmin tämän luvun lopussa. Termin systemaattisuus puolestaan kuvaa käsitteiden välisiä suhteita. Systemaattisuutta voidaan tarkastella tutkimalla, kuinka hyvin termi kuvastaa käsitteiden välisiä suhteita. (Isohella & Nuopponen 2016: 230–231.)

Termin tarkoituksenmukaisuus kuvastaa sitä, kuinka hyvin termi soveltuu tehtäväänsä. Tätä voi arvioida esimerkiksi kiinnittämällä huomiota siihen, huomioiko termi kohderyhmän riittävän hyvin. Termin tarkoituksenmukaisuuteen liittyy myös termin tuttuus tai uutuus ja se, kuinka helposti muistettava termi on. Tarkoituksenmukaisuutta voi pohtia myös sen avulla, onko olemassa jo valmis tarkoitukseen sopiva termi vai tarvitaanko uusi termi viittaamaan käsitteeseen. Myös termin herättämät negatiiviset tai neutraalit konnotaatiot ovat osa termin tarkoituksenmukaisuutta. Lisäksi kielen tason ja rekisterin huomioiminen on osa termin tarkoituksenmukaisuutta (Isohella & Nuopponen 2016: 231.) Sanastotyön käsikirjassa (1989: 80) esitelty omakielisyyden vaatimus sopii myös hyvin osaksi tarkoituksenmukaisuuden kriteeriä.

Viimeisenä hyvän termin kriteerien luokkana Isohella ja Nuopponen (2016: 232) esittelevät termin käyttöön liittyvät kriteerit. Termin käyttöön kuuluvana kriteerinä esitellään termien johdonmukainen käyttö, jolla tarkoitetaan sitä, kuinka johdonmukaisesti termiä käytetään. Sen

lisäksi, että synonymia, polysemia ja homonymia vaikuttavat termin yksiselitteisyyteen, ne myös heikentävät usein termin ymmärrettävyyttä, ja tekevät sen käytöstä näin ollen epäjohdonmukaista

Sanastotyössä pyritään monosemiaan, eli siihen, että yhtä termiä vastaa yksi käsite. Usein monosemiaa on kuitenkin mahdoton saavuttaa, koska termejä kierrätetään runsaasti ammattikielestä toiseen (Sanastotyön käsikirja 1989: 70–71). Polysemia, synonymia, homonymia ja osittaissynonyymit vaikeuttavat usein termin merkityksen ymmärtämistä. Polysemia tarkoittaa sitä, että termi viittaa useampaan kuin yhteen käsitteeseen. (Sanastotyön käsikirja 1989: 71–73.) Sanastotyön käsikirjan (1989: 72) mukaan saman alan sanastossa polysemiaa on vältettävä. Ongelmia voi aiheutua myös siitä, että samalla alalla sanaa käytetään sekä ammattikielen terminä että yleiskielen sanana. Polysemiasta voi toisaalta olla myös hyötyä termejä muodostettaessa, sillä yleiskielen sanat vastaavat hyvin termien läpinäkyvyyden kriteeriin. Termin ymmärtämistä vaikeuttaa myös, jos sanalle annetaan määritelmä, joka poikkeaa selkeästi sanan yleiskielen merkityksestä (Sanastotyön käsikirja 1989: 86).

Myös synonyymien käyttö ammattikielessä tuottaa epävarmuuden tunnetta sekä ammattikielen käyttäjille että alan ulkopuolisille, joiden tarvitsee tulkita ammattikielen tekstejä. Myös osittaissynonyymeja on hyvä välttää termeissä. Osittaissynonyymeilla tarkoitetaan termejä, joita vastaavat käsitteet ovat lähellä toisiaan mutta niissä on myös eroja. Esimerkiksi yläkäsite ja alakäsite voivat olla tämän tyyppisiä osittaissynonyymeja. (Sanastotyön käsikirja 1989: 71–72.) Myös homonyymien käyttö voi aiheuttaa hankaluuksia. Homonymia tarkoittaa sitä, että sama termi viittaa kahteen tai useampaan käsitteeseen. Tällöin lukijan voi olla mahdotonta tietää, mihin käsitteeseen termi viittaa. (Sanastotyön käsikirja 1989: 73.)

## 2.4 Terminologinen käytettävyys

Käytettävyyden käsitteellä on perinteisesti kuvattu ohjelmistojen, järjestelmien ja laitteiden toimintaa, mutta käsitteen käyttö on vähitellen siirtynyt teknisten ohjeiden kautta myös muiden tekstien tarkasteluun. Perinteisesti tekstin tutkimuksen yhteydessä on käytettävyyden sijasta käytetty käsitteitä *luettavuus* tai *ymmärrettävyys*. (Suominen 2019: 58, 60.) Käsittelen seuraavassa käytettävyyttä terminologisen käytettävyyden näkökulmasta. Tarkasteluni perustuu erityisesti Isohellan ja Nuopposen (2016) tutkimukseen, jossa he ovat kehittäneet terminologisen käytettävyyden käsitettä (ks. myös luku 2.3.2). Isohella ja Nuopponen (2016: 226–227) ovat olleet kiinnostuneita terminologisesta käytettävyydestä, koska termit ovat tärkeässä osassa teknisessä viestinnässä. Heidän tutkimuksensa tavoitteena on ollut määritellä tarkemmin käyttöliittymissä

käytettävien termien kriteereitä, jotta termit eivät olisi käytettävyyden esteenä vaan päinvastoin voisivat parantaa käytettävyyttä.

#### 2.4.1 Terminologiset käytettävyyden periaatteet

Kuten aiemmin tuli jo esille, Nielsen (1993: 20) mainitsee termien käyttöön liittyvät periaatteet osana käytettävyydessä huomioitavia periaatteita. Terminologiseen käytettävyyteen viittaa myös esimerkiksi Schmitzin (2014) termien lokalisointiin liittyvät terminologiset periaatteet. Bacíková ja Porubán (2013) ovat kiinnittäneet huomiota termien käyttöön käyttöliittymien sovellusalueilla. Lisäksi Norman (2013: 8) viittaa terminologiseen käytettävyyteen huomauttaessaan, että onnistunut tuotesuunnittelu edellyttää hyvää kommunikaatiota laitteen ja ihmisen välille. Termien ja käytettävyyden yhteys on siis osoitettu kirjallisuudessa laajasti. Niin ikään Seppälä (2016: 220) korostaa termien käytettävyyttä sähköisissä palveluissa.

Isohella ja Nuopponen (2016: 228, 232–236) ovat täydentäneet käytettävyyden periaatteita tarkemmilla terminologiseen käytettävyyteen liittyvillä periaatteilla. He ovat laatineet terminologiset käytettävyyden periaatteet käytettävyys- ja käyttöliittymäsuunnittelukirjallisuuden pohjalta (ks. tarkemmin Isohella & Nuopponen 2016: 232–233 ja lähteet siinä). Lisäksi he ovat täydentäneet kirjallisuudesta saatuja periaatteita terminologisilla pohdintoilla ja hyvän termin kriteereillä. He ovat lähestyneet periaatteita myös kohderyhmän ja kontekstin huomioivan ISO-standardin määritelmän kautta. Terminologisten käytettävyyden periaatteiden avulla on tavoitteena saavuttaa terminologinen käytettävyys (Isohella & Nuopponen 2016: 236). Tutkimuksen kohteena olleessa kirjallisuudessa kielen liittyviä periaatteita ovat

- 1) tarkoituksenmukaisuus,
- 2) johdonmukaisuus ja
- 3) läpinäkyvyys.

Nämä kolme periaatetta nousevat esiin sekä käytettävyyskirjallisuudesta että hyvän termin piirteitä käsittelevästä kirjallisuudesta. Schmitz (2007: 52–56) esittää myös tarkoituksenmukaisuuden (*appropriate terms*), johdonmukaisuuden (*consistency*) ja läpinäkyvyyden (*transparent terms*) ohjelmistojen terminologisina periaatteina. Myös Uimosen (2008: 101–104) tekstin arvioinnin periaatteet ovat lähellä terminologisen käytettävyyden kriteereitä. Arvioinnin kohteena olevat tekstin tavoitteen täyttyminen, tekstin toimiminen käyttötilanteessa ja se, miltä teksti näyttää, sisältävät samoja piirteitä kuin tarkoituksenmukaisuuden, johdonmukaisuuden ja läpinäkyvyyden periaatteet.

Tarkoituksenmukaisuudella tarkoitetaan yksinkertaisimmillaan sitä, että käyttöliittymässä käytetään kohderyhmälle sopivia termejä. Termien on suositeltavaa olla äidinkielellä kirjoitettuja.

Tarkoituksenmukaisuuden periaatteen mukaan termit eivät saa aiheuttaa hämmennystä ja termien valinnassa on vältettävä synonymiaa ja sellaisia termejä, jotka eivät ole käyttäjien kannalta olennaisia. Tarkoituksenmukaisuuden periaate saavutetaan myös kiinnittämällä huomiota siihen, että termit ovat helposti muistettavia, jotta noviisikäyttäjän oppii termit. (Isohella & Nuopponen 2016: 233–234.) Mobiilisovelluksen kieltä tarkasteltaessa voi olettaa tarkoituksenmukaisuuden periaatteen olevan tärkeässä asemassa. Termien muistaminen ja oppiminen on ensisijaista, jotta sovellusta voi käyttää.

Schmitzin (2014: 455) tarkoituksenmukaisuuden määritelmään kuuluu, että ohjelmistojen kielen ja terminologian täytyy olla kohderyhmän kannalta tarkoituksenmukaista. Tarkoituksenmukaisuus ei liity ainoastaan termien tuttuuteen, vaan se tarkoittaa myös sitä, että termit, ohjeet ja viestit eivät saa aiheuttaa sekaannuksia tai epävarmuutta loppukäyttäjälle. Tärkeää on huomioida myös ne, jotka eivät ole tottuneita käyttämään tietokoneita ja erilaisia ohjelmia ja palveluita. Toinen tärkeä seikka on termien neutraalius. Käyttöön otettujen termien on oltava mahdollisimman neutraaleja, eivätkä ne saa herättää negatiivisia konnotaatioita. Usein negatiiviset konnotaatiot huomataan vasta termien käännöstyötä tehdessä, koska konnotaatiot ovat usein kulttuuriin sidottuja. (Schmitz mp.)

Samoin kuin hyvän termin kriteereissä myös terminologisessa käytettävyydessä johdonmukaisuus tarkoittaa sitä, että tiettyyn käsitteeseen viitataan vain yhdellä termillä. Johdonmukaisuuden periaatteen mukaan myös eri osissa ja esimerkiksi käyttöohjeissa käytetään aina samaa termiä. Tärkeää johdonmukaisuuden näkökulmasta on lisäksi samankielisten termien käyttö. (Isohella & Nuopponen 2016: 232, 234–235.)

Läpinäkyvyyden periaatteen mukaan käytössä olevien termien ja muiden kielellisten elementtien on oltava mahdollisimman helposti ”hahmotettavissa ja ymmärrettävissä”. Lisäksi läpinäkyvyydellä tarkoitetaan tarkkuutta ja yksityiskohtaisuutta. Aina läpinäkyvyyttä ei voida saavuttaa, jos mahdollisimman yksityiskohtainen termi ei mahdu sille varattuun kohtaan. (Isohella & Nuopponen 2016: 235.) Tämä pätee hyvin myös mobiilisovelluksissa, sillä yksityiskohtaisuuden ja tätä kautta läpinäkyvyyden periaatetta voi olla vaikea toteuttaa merkkimäärärajoituksista johtuen.

#### **2.4.2 Terminologisen käytettävyyden haasteet**

Työssäni yhtenä kiinnostuksen kohteena on kysymys siitä, minkälaiset termien piirteet voivat aiheuttaa ongelmia mobiilisovelluksen käytettävyydessä. Kirjallisuutta löytyy vähän erityisesti mobiilisovellusten termien käytettävyydestä, mutta sen sijaan kirjallisuudessa käsitellään erilaisten verkkopalveluiden (ks. Sinkkonen ym. 2009), ohjelmistojen (ks. Schmitz 2007) ja niiden sovellusalueiden (ks. Bačíková ja Porubán 2013) termejä ja kieltä. Suurelta osin huomiot ovat sen

kaltaisia, että samoihin asioihin on hyvä kiinnittää huomiota myös mobiilisovelluksen termejä tarkasteltaessa. Sanastotyö puolestaan antaa hyvän pohjan sille, minkälaisen periaatteiden mukaan myös erilaisten sovellusten termejä tulisi tutkia.

Tutkimukseni kannalta keskeinen huomio aiemman tutkimustiedon pohjalta on se, että jokainen yksittäinen terminologinen ongelma on käyttäjälle turhauttavaa. Lisäksi jatkuva terminologisten pulmien selvittely lisää käyttäjän turhautumista ja levottomuutta huomattavasti. (ks. Schmitz 2014: 455–456.) Schmitzin (2014: 455–456) mukaan terminologinen johdonmukaisuus on puolestaan yksi tärkeimmistä tekijöistä käyttäjäystävällisten ohjelmistojen suunnittelussa. Näin ollen on tärkeää tiedostaa, minkälaiset tekijät voivat heikentää käyttöliittymän tai palvelun terminologista käytettävyyttä. Samaa korostaa myös Nielsen (2012) yleisesti käytettävyyden näkökulmasta. Käytettävyys on ensisijaisen tärkeää, koska käyttäjän ensimmäinen reaktio kaikkiin vastaantuleviin ongelmiin on lopettaa järjestelmän, palvelun tai tuotteen käyttö. Käyttäjät eivät tutustu käyttöohjeisiin kohdatessaan vastoinkäymisiä, vaan he siirtyvät käyttämään toista vastaavaa tuotetta. Schmitzin (2007: 52) mukaan terminologia onkin ensisijainen viestinnän ja tiedonsiirron keino ohjelmistokehittäjien ja loppukäyttäjien välillä. Tässä luvussa esittelen termeihin liittyviä seikkoja, jotka on syytä huomioida termityötä tehdessä. Käsittelen sellaisia seikkoja, jotka mahdollisesti heikentävät sovelluksen käytettävyyttä ja voivat näin ollen johtaa siihen, että käyttäjä siirtyy käyttämään toista ohjelmaa tai sovellusta.

Bačíková ja Porubánin (2013: 161) mukaan ohjelmiston sovellusalueen käytettävyys liittyy ensisijaisesti *ymmärrettävyyteen*. Ymmärrettävyys on järjestelmän ominaisuus, joka vaikuttaa käytettävyyteen ja liittyy sovellusalueen sisältöön, sanaston johdonmukaisuuteen, käyttöliittymän kieleen, kielen aiheuttamiin virheisiin ja sovellusalueen termien tarkkuuteen. Sovellusalueen sisällön ymmärrettävyys kytkeytyy siihen, että sovellusalueen termien, niiden välisten suhteiden ja prosessien on oltava tarkoituksensa sopivia. Samoin kuin Isohella ja Nuopponen (2016: 234–235) myös Bačíková ja Porubán (2013: 161) toteavat, että sanaston johdonmukaisuus saavutetaan käyttämällä samasta käsitteestä aina samaa termiä. Käyttöliittymän kielen on oltava käyttäjän kieltä, eikä kieli saisi johtaa virheisiin käyttöliittymän käytön aikana. Sovellusalueen termien on myös oltava riittävän tarkkoja, jotta niiden varassa on mahdollista toimia. (Bačíková ja Porubánin 2013: 161.) Norman (2013: 6, 32) huomauttaa, että ongelmat käytettävyydessä johtuvat usein siitä, että suunnittelusta vastaavat insinöörit, jotka tuntevat teknologian mutta eivät ihmisen toimintaa. Suunnittelijan vastuulla on tarjota tarkoituksenmukainen informaatio, jotta tuote on toimiva ja ymmärrettävä. Tärkeintä on, että virheen tapahtuessa käyttäjä pystyy päättelemään, mikä aiheutti virheen, ja korjaamaan asian.

Sekaannukset ja termin väärinymmärrykset voivat johtua useista eri syistä. Usein syynä on se, että palvelun tarjoajalla ja käyttäjällä on erilaiset näkökulmat palveluun. (Sinkkonen ym. 2009: 152.) Usein sivuston käsitteelliset ongelmat johtuvat siitä, että palvelun tarjoaja ja sivuston käyttäjä katsovat asiaa omista näkökulmistaan. Sivustolla käytetyt käsitteet voivat olla käyttäjälle myös vieraita. (Sinkkonen ym. 2009: 150–151.) Jos termit tai käsitteet eivät ole käyttäjälle ennestään tuttuja, ne pitää selittää tarkasti (Sinkkonen ym. 2009: 35). Loranger (2017) suosittelee valitsemaan kahdesta samaan käsitteeseen viittaavasta termistä sen, mikä on kohderyhmälle tutumpi. Tuttu termi todennäköisesti muistetaan helpommin. Ongelmia voi aiheuttaa myös se, että sivustolla käytetään sellaisiin käsitteisiin viittaavia termejä, jotka eivät ole sivuston käytön kannalta lainkaan oleellisia. Lisäksi vaikeuksia ymmärrettävyydessä voi aiheuttaa se, että käsitteistö ei ole riittävän kattava (Sinkkonen ym. 2009: 153, 155). Verkkopalvelun suunnittelussa on kiinnitettävä huomiota kaikkiin kielellisiin seikkoihin, kuten esimerkiksi otsikointiin. Jos käyttäjä ei tiedä, missä verkkopalvelun osassa hän on tai mitä hän voi tehdä seuraavaksi, ei toiminta verkkopalvelussa ole tarkoituksenmukaista. (Sinkkonen ym. 2009: 36.)

Kaikkien osapuolten on sitouduttava valittujen termien käyttöön jo käyttöliittymäsuunnittelun varhaisvaiheessa, sillä päällekkäiset termit heikentävät tuotteen tai palvelun käytettävyyttä (Schmitz 2014: 456). Käsitteiden ja niihin viittaavien termien suunnittelussa on myös huomioitava kokonaisuus eli käsitteiden väliset suhteet (Sinkkonen ym. 2009: 143).

### **2.4.3 Sanastotyö ja kieli mobiilisovelluksessa**

Aiemmin esiteltyt tiedot sanastotyöstä ja sen haasteista pätevät myös mobiilisovelluksen termejä tarkasteltaessa. Seuraavassa teen vielä katsauksen siihen, mitä erityispiirteitä mobiilisovelluksen kieleen ja termeihin liittyy. Tuon esille sellaisia suosituksia ja haasteita, joita aiemmassa kirjallisuudessa on nostettu esille termien käytöstä.

Mobiilisovelluksen kieltä voi tarkastella esimerkiksi Uimosen (2008: 60–61) ”käyttäjäystävällisen verkkotekstin” periaatteiden mukaan. Vaikka tarkastelussa eivät olekaan verkkosivut, on verkkosivuilla ja mobiilisovelluksella paljon yhteistä niissä vaadittavan kielen suhteen. Uimosen mukaan on huomioitava se, että eri välineistä tekstiä luetaan eri tavalla. Verkkotekstin pitää olla helposti hahmotettavissa ja ymmärrettävissä. Olettaisin, että mobiilisovelluksessa tämä ominaisuus korostuu vielä verkkotekstiäkin enemmän. Kun luettavaa tekstiä on vain vähän, on siihen sisällytettävä kaikki käytön kannalta merkityksellinen tieto tiiviisti merkkimäärärajoitusten mukaiseen tilaan (ks. lukua 2.2 Mobiilikäytettävyys).

Valikko-otsikoiden suunnittelussa on huomioitava valikon sisältö, kohderyhmä ja lukijan logiikka. Valikko-otsikoissa konkreettiset sanat toimivat abstrakteja paremmin. Verkkotekstin kirjoittamisessa on tärkeää huomioida kohderyhmä. Kun kohderyhmän pitää koko ajan mielessä, pysyy tekstin tyyli samana. (Uimonen 2008: 64–65, 71.)

Uimonen (2008: 84–85) painottaa konkreettisten sanojen tärkeyttä. Jos käytössä on abstrakteja sanoja, on todennäköistä, että niitä tulkitaan monella eri tavalla. Konkreettiset sanat on helpompi ymmärtää. Myös alakäsitteiden käyttö rajaa aina tulkintamahdollisuuksia, kun taas yläkäsitettä käytettäessä erilaisia tulkintavaihtoehtoja on paljon. Nämä Uimosen ohjeet viittaavat suoraan terminologisen käytettävyyden periaatteisiin. Näiden ohjeiden mukaan on ensisijaista, että termi on mahdollisimman yksiselitteinen ja läpinäkyvä.

Uudissanojen tarpeellisuutta on myös hyvä pohtia. Usein uudissanon merkitys ei ole yleisesti tiedossa, jolloin uudissanon sisältämän termin merkitys voi hämärtyä. (Uimonen 2008: 88.) Sanastotyön käsikirjan (1989: 73) mukaan onnistunut uudissana on sellainen, jota ei edes huomata uudeksi. Ennen uuden termin luomista on aina varmistuttava siitä, että termiä ei ole jo olemassa. Olemassa olevaa termiä ei kannata muuttaa kuin vain pakottavista syistä, joita voivat olla esimerkiksi kulttuuriset syyt. Toisinaan asian voi ilmaista myös muilla tavoin kuin termillä. (Schmitz 2007: 52, 54.) Sama harkinta pätee myös vierassanoihin. Jos vierassanalle on olemassa selkeä suomenkielinen vastine, on sitä hyvä käyttää. Kaikkia vierassanoja tekstistä ei kuitenkaan tarvitse poistaa, jos ne ovat laajasti ymmärrettyjä ja kontekstissaan tarkoituksenmukaisia. (Uimonen 2008: 89.)

Sanastotyössä on huomioitava myös termien tunnevaikutukset. Yhtäältä termien tunnemerkitäviä voi hyödyntää (ks. Uimonen 2008: 91) ja toisaalta on kiinnitettävä huomiota siihen, että käytettävien termien tulisi olla mahdollisimman neutraaleja eivätkä ne saisi aiheuttaa negatiivisia tunteita (Schmitz 2007: 54). Termeihin liittyvät tunnemerkitukset ovat myös yksi tämän tutkimuksen lähtökohdista.

Johdonmukaisuuden periaatteen toteutumisen kannalta on tärkeää pitää peruskäsitteet samana (Uimonen 2008: 92). Tämä Uimosen ohje on tarkoitettu kaikkiin tiedottaviin teksteihin, mutta näkisin ohjeen merkityksen jopa korostuvan mobiilisovelluksen tekstien suunnittelussa. Mobiilisovelluksessa toistoa tarvitaan, jotta sovelluksen käyttäjä voi toimia sovelluksessa. Jos samaan asiaan viitataan useilla eri synonyymeillä, tulee käytöstä epävarmaa. Nielsenin (1993: 20) mukaan käyttäjä ei saa joutua pohtimaan, mihin termillä viitataan.

Parhaassa tapauksessa termitetty yleiskielen sana toimii terminä hyvin terminologisten periaatteiden mukaan, sillä yleiskielestä termiksi otettu sana on läpinäkyvä. Toisaalta termin ymmärtämistä hankaloittaa kuitenkin se, jos sanalle annetaan määritelmä, joka poikkeaa selkeästi sanan yleiskielen merkityksestä. Samoin ymmärrettävyyttä heikentää se, jos samaa sanaa käytetään

sekä ammattikielen terminä että yleiskielen sanana. (Sanastotyön käsikirja 1989: 84, 86). Myös yleisestä poikkeavien merkitysvivahteiden antaminen termeille vaikeuttaa termien ymmärtämistä (Sinkkonen ym. 2009: 154). Yleiskielisen sanan käyttö terminä ei siis aina tarkoita sitä, että termi olisi tarkoituksenmukainen ja läpinäkyvä.

Sanastotyön käsikirjan (1989: 80) mukaan on harkittava tarkkaan, mitkä termeille asetetut vaatimukset ovat ensisijaisia. Myös Isohella ja Nuopponen (2016: 236) toteavat, että ”terminologinen käytettävyys on suhteellinen ilmiö” ja terminologiseen käytettävyyteen ei ole yhtä tiettyä ratkaisua, vaan sopivien termien löytäminen vaatii tasapainoilua erilaisten vaatimusten kanssa. Näin ollen oletan, että samat haasteet liittyvät myös mobiilisovelluksen termien valintaan. Esimerkiksi merkkimäärärajoitukset tai laaja kohderyhmä voivat vaikuttaa siihen, että termi ei ole kaikin puolin tarkoituksenmukainen tai läpinäkyvä. Myös se, että termien herättämät mielikuvat voivat olla hyvinkin moninaisia, asettaa haasteita termien valinnalle. Tässä tutkimuksessa tutkimusaineistosta saadaan tietoa siitä, kuinka hyvin tutkimuskohteena olevan mobiilisovelluksen termit täyttävät termeiltä vaaditut kriteerit ja kuinka hyvin termit noudattavat terminologisen käytettävyyden periaatteita.

Kielen käytettävyys on suhteellisen uusi tutkimuskohde, mutta joitain aiempia tutkimuksia ja opinnäytetöitä kielen ja termien käytettävyydestä on tehty. Aiemmissa tutkimuksissa kielen ja termien käytettävyyttä on tutkittu sovelluksissa, käyttöliittymissä ja virkateksteissä. Elomaa (2017) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan Wilma-sovelluksen käytettävyyttä yläkoululaisten näkökulmasta. Tutkimuksessaan hän on yhdistänyt Nielsenin (1993) käytettävyystudion heuristiikat ja Isohellan ja Nuopposen (2016) terminologisen käytettävyyden kriteerit. Elomaan tutkimuksessa terminologinen käytettävyys on muodostanut yhden osan tutkimuksesta. Saarenmäki ja Nissilä (2016) ovat puolestaan tutkineet käyttöliittymän termien käytettävyyttä analysoimalla käyttöliittymästä poimittuja termejä. Heidän tutkimuksessaan ei ole mukana käyttäjiltä kerättyä tietoa siitä, minkälaiseksi käyttöliittymän terminologinen käytettävyys käyttäjien keskuudessa koetaan. Lisäksi Saarenmäki (2016) on selvittänyt pro gradu -tutkielmassaan, miten eri käyttäjäryhmät on huomioitu Wilma-käyttöliittymässä. Tutkimuksessa terminologia on yhdistetty käytettävyyteen. Riitta Suominen (2019) on väitöstutkimuksessaan tutkinut tekstin käytettävyyttä virkatekstin näkökulmasta. Suominen on yhdistänyt tutkimuksessaan tekstintutkimuksen käytettävyystudion tutkimusmenetelmiin.



### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen toteutuksen. Aluksi esittelen tutkimusaineiston luvussa 3.1, jossa kuvaan myös tutkimusaineiston keruuta kyselylomakkeen avulla. Luvussa 3.2 käsittelen tarkemmin kyselylomaketta ja aineiston keruuseen liittyviä yksityiskohtia samalla, kun esittelen työn tutkimus- ja analyysimenetelmät.

#### 3.1 Tutkimusaineisto ja sen keruu

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä on kysely. Kyselyn toteutin Huoleti-mobiilisovelluksen käyttäjille sähköisellä kyselylomakkeella (liite), joka sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin kyselyn, koska kyselyn avulla on mahdollista kerätä aineistoa laajalta kohderyhmältä. Kysely myös sopii aineistonkeruumenetelmänä sekä laadulliseen että määrälliseen tutkimukseen (Alanen 2011: 146). Suurin osa kyselylomakkeen kysymyksistä oli muotoiltu väittämiksi, joihin vastaajia pyydettiin reagoimaan viisiportaisella Likert-asteikolla (ks. luku 3.2). Mukana oli myös avoimia kysymyksiä.

Tutkimusaineistoa kerätessäni tein yhteistyötä Huoleti Oy:n kanssa. Huoleti Oy jakoi Facebook- ja Twitter-tileillään päivityksen, jossa kerrottiin kyselystä ja pyydettiin sovelluksen käyttäjiä vastaamaan kyselyyn. Lisäksi Huoleti Oy lähetti sovelluksen kautta ja sähköpostitse tietoa kyselystä käyttäjille. Päivitykset ja viestit sisälsivät linkin, jonka kautta kyselyyn pääsi vastaamaan. Molemmat päivitykset ja sähköpostin lähetys toistettiin vielä kerran tutkimusaineiston keräämisen aikana. Kun aineistonkeruuta oli ensimmäinen viikko takana, Twitter-päivitys ja sovelluksessa lähetetty viesti uusittiin. Lisäksi Huoleti Oy julkaisi päivityksen kyselystä myös LinkedIn-profiilissaan. Päivitysten ja viestien uusimisilla pyrittiin siihen, että tutkimusaineistosta saataisiin riittävän suuri. Twitter- ja Facebook-päivityksissä oli mukana koodi, jolla sovelluksen voi ladata itselleen. Näin tavoiteltiin sitä, että vastauksissa tulisi esille myös uusien käyttäjien näkökulma. Kyselylomake oli avoinna 18 vuorokautta loka-marraskuussa 2019. Tuona aikana vastauksia saatiin 13.

Tutkimus olisi ollut mahdollista toteuttaa myös haastatteluilla kyselylomakkeen sijasta. Yleensä lomakekyselyä menetelmänä perustellaan sillä, että kyselyn avulla on mahdollista saada huomattavasti enemmän vastauksia kuin haastattelumenetelmän avulla olisi realistista. Käytettävyydestä tutkimuksessa on perinteisesti käytetty havainnoivaa tutkimusmenetelmää. Esimerkiksi Elomaa (2017) on toteuttanut osan tutkimuksestaan niin, että tutkimukseen osallistujia on pyydetty suorittamaan tehtäviä. Tehtävistä suoriutuminen on antanut tietoa mobiilisovelluksen

käytettävyydestä. Koska oma tutkimukseni ei tarkastele käytettävyyttä kokonaisuudessaan, vaan erityisesti termien käytettävyyttä, pidin tiedon hankkimista kyselylomakkeella tässä tapauksessa toimivana vaihtoehtona. Tässä tutkimuksessa havainnointi ei välttämättä olisi nostanut esille termien käytettävyyteen liittyviä tekijöitä.

Kyselylomakkeen laadinnassa oli tärkeää kiinnittää huomiota kysymysten yksiselitteisyyteen, koska toisin kuin haastattelutilanteessa, mahdollisia epäselvyyksiä ei ole mahdollista selvittää kysymällä tarkennuksia tutkijalta (ks. Alanen 2011: 147). Yksiselitteisyyden huomioiminen oli tärkeää myös, koska kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa erityisesti termien käytettävyydestä. Pyrkimyksenä oli muotoilla kysymykset niin, että vastaaja ei huomioisi vastauksissaan muita käytettävyyteen liittyviä seikkoja. Usein kyselylomaketutkimuksissa toteutetaan pilottikysely, jotta mahdolliset ongelmakohdat saadaan kartoitettua ennen varsinaista kyselyä. Tässä tapauksessa toteutin epämuodollisen pilotoinnin (ks. Alanen 2011: 153), jonka avulla sain tietoa kyselylomakkeen toimivuudesta. Lisäksi pyrin panostamaan yksiselitteisyyteen muun muassa visuaalisin keinoin (ks. liite).

Kyselylomakkeen alussa vastaaja sai lyhyesti tietoa tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Lisäksi vastaaja sai ennen vastaamisen aloittamista tiedon siitä, että aineisto käsitellään täysin anonymisti. Esittelytekstistä vastaaja näki myös tutkimuksen tekijän yhteystiedot, johon hän saattoi halutessaan ottaa yhteyttä. Kyselylomakkeeseen vastaamisen lopuksi vastaajilta kysyttiin vielä suostumus kyselyn käyttämiseen pro gradu -tutkielmassa. Jokainen 13 vastaajasta antoi suostumuksensa kyselyn käyttämiseen tutkimuksessa.

Pyrim tutkimuslomakkeen muotoilussa siihen, että lomake ei sisältäisi sellaisia kysymyksiä, jotka vastaajat voivat kokea arkaluontoisiksi. Esimerkiksi sen kysyminen, missä roolissa vastaaja käyttää Huoleti-mobiilisovellusta, voi olla osalle vastaajista sellainen tieto, jota he eivät halua antaa. Tutkimuskysymysten kannalta muiden taustatietojen kysyminen ei myöskään ollut perusteltua (ks. Alanen 2011: 149). Kyselylomakkeessa olikin ainoastaan kaksi taustatietokysymystä, joista toinen koski sitä, kuinka kauan vastaaja on käyttänyt Huoleti-mobiilisovellusta, ja toinen sitä, onko käyttäjä lukenut mobiilisovelluksen käyttöohjeita.

Kyselylomakkeen kohderyhmänä oli kaikki Huoleti-mobiilisovelluksen käyttäjät. Sovellusta on mahdollista käyttää eri rooleissa, mutta tutkimusaineistoa kerätessäni en halunnut rajata tutkimusta vain tiettyssä roolissa sovellusta käyttäviin. Näin ollen kyselylomakkeessa saattoi tulla vastaajalle arvioitavaksi sellaisia termejä, jotka ovat ennestään tuttuja, mutta myös sellaisia termejä, joita vastaaja ei ole aiemmin tarvinnut sovellusta käyttäessään. Tällä tavoin kyselylomakkeella kerätty aineisto antaa tietoa termien käytettävyydestä, koska termien tulisi olla myös noviisikäyttäjille helposti hahmotettavia ja ymmärrettäviä (ks. esim. Isohella & Nuopponen 2016: 234). Tärkeää oli

kuitenkin se, että kaikki vastaajat ovat ainakin jonkin verran käyttäneet Huoleti-sovellusta. Nielsenin (2001) mukaan vastaajat, jotka eivät ole lainkaan käyttäneet tuotetta, kiinnittävät huomiota muihin kuin käytettävyyden kannalta oleellisiin seikkoihin, kuten esimerkiksi ulkonäköön.

Käytettävyytutkimuksessa tutkimusaineiston ei tarvitse olla kovin laaja, jotta käytettävyyden keskeiset ongelmat saadaan esille. Nielsenin ja Budiun (2012) mukaan tutkimukset ovat osoittaneet, että jo muutama käyttäjä riittää osoittamaan käytettävyyden suurimmat ongelmat. Tärkeintä on, että vastaajat ovat sovelluksen todellisia käyttäjiä (ks. Nielsen 1993: 165). Vaikka oma tutkimukseni ei edusta tutkimuskohteeltaan tai tutkimusmenetelmältään puhtaasti käytettävyytutkimuksesta, sovellan tätä ohjetta termien käytettävyyden tutkimisessa. Myös laadullisen tutkimuksen kannalta on tärkeää, että vastaajilla on kokemusta sovelluksen käytöstä (vrt. Tuomi & Sarajarvi 2018).

Huoleti-sovelluksella oli tutkimusta aloittaessani runsaat tuhat rekisteröitynyttä käyttäjää, joista siis vain 13 vastasi kyselyyni. Alun perin tavoitteena oli saada aineistoa 20 vastaajalta. Vaikka tästä tavoitteesta jäätiin, kaikki saadut vastaukset olivat laadukkaita ja sisälsivät informaatiopitoisia avoimia vastauksia, joten kaikki 13 palautettua kyselylomaketta voitiin hyödyntää tutkimuksessa. Koska tutkimus on luonteeltaan laadullinen, kertyi aineistoa riittävästi tämän tutkimuksen toteutusta varten.

### **3.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät**

Kyselyyn vastanneiden määrä on lomakekyselyksi siis pieni ( $n = 13$ ), mutta tämän tapaustutkimuksen tarpeisiin riittävä. Tapaustutkimuksessa ei pyritä tilastolliseen edustavuuteen, vaan siinä selvitetään tietyn ryhmän käsityksiä tai kokemuksia tietystä asiasta. Tapaustutkimuksen etuihin kuuluu se, että siinä on mahdollista saada suljettujen ja avokysymysten avulla syvällistä tietoa tutkimuksen kohteesta. (Alanen 2011: 148.)

Sähköisenä toteutetussa kyselyssä vastaajalle näkyi vain osa kysymyksistä kerrallaan. Liitteessä esiteltävä kyselylomake näkyy lukijalle siten eri tavalla, kuin miten se näyttäytyi kyselyyn vastaaville sähköisessä ympäristössä. Sähköisessä ympäristössä lomake oli jaettu yhdeksään osaan. Osioiden numerot on merkitty myös liitteeseen. Lomakkeen ensimmäisessä osassa oli tutkimuksen ja lomakkeen esittelyteksti ja seuraavassa osassa taustatietokysymykset. Loput seitsemän osaa muodostuivat termeihin liittyvistä väittämistä ja kysymyksistä. Jokaisen arvioitavana olevan termin yhteydessä oli havainnollistava kuva siitä, missä käytössä kyseinen termi on sovelluksessa. Kyselylomakkeen kaikki väittämät ja avoimet kysymykset olivat vastaajalle pakollisia, eli niitä ei voinut ohittaa vastaamatta.

Kyselylomakkeen kysymykset liittyivät pääasiassa termeihin, joita sekä *huolestuneet, tukijat* että *vapaaehtoiset* tarvitsevat mobiilisovelluksen käytössä. Mukana on myös joitakin termejä, jotka näkyvät sovelluksen käytössä vain tietyssä roolissa oleville. Valitsin kyseiset termit kyselylomakkeeseen mukaan siitä syystä, että aiemmassa Huoleti Oy:n kanssa tehdyssä yhteistyöprojektissa nämä termit olivat olleet sellaisia, jotka koettiin tavalla tai toisella haasteellisiksi sovelluksen käytön kannalta. Kyselylomakkeen Likert-asteikolliset väittämät ja avoimet kysymykset koskivat seuraavia sovelluksessa käytössä olevia termejä: *huoli, huolestunut, avunpyynnöt, osallistu tekemiseen, tukiverkostoni, arkiapu, asiointiapu, keskustelukaveri, saattaja, vertaisverkostoni, vertaiskeskustelu, tukijasi ja tuettavani*. Vastaaja sai termit arvioitavakseen edellä luetellussa järjestyksessä. Muotoilin kyselylomakkeen niin, että lomakkeen avulla on mahdollista saada tietoa siitä, miten käyttäjät arvioivat kyseisten termien käytettävyyden. Kyselylomakkeessa olevat termit on kerätty mobiilisovelluksen valikko-otsikoista, valikoista ja infonäkymistä.

Kuten Alanen (2011: 149) toteaa, kyselyä laadittaessa on tärkeää pitää mielessä se, että kyselyn kaikki kohdat liittyvät tutkimuskysymyksiin. Tässä tutkimuksessa käytin kyselylomakkeen suunnittelun pohjana hyvän termin kriteereistä ja terminologisesta käytettävyydestä johdettuja termiin liittyviä vaatimuksia, joita ovat termin tarkoituksenmukaisuus, johdonmukaisuus ja läpinäkyvyys. Koska kyselylomakkeeseen vastaavan ei voi olettaa tietävän, mitä näillä termin kriteereillä tarkoitetaan, pyrin muotoilemaan kyselylomakkeen kysymykset ja väittämät siten, että vastaaja kiinnittäisi huomiota kielellisiin seikkoihin ja siihen, onko termi tarkoituksenmukainen, johdonmukainen ja läpinäkyvä. Kyselylomakkeen väittämät muotoilin niin, että ne sisältävät tutkimuskohteen kannalta keskeisimmät osat terminologisen käytettävyyden periaatteista. Kaikkia terminologiseen käytettävyyteen liittyviä piirteitä ei ollut mahdollista sisällyttää väittämiin, eikä tämä toisaalta olisi ollut tarkoituksenmukaistakaan.

Muotoilin kyselylomakkeeseen seuraavat termin käytettävyyttä kuvaavat väittämät:

- 1) Termi on helppo ymmärtää.
- 2) Termi on helppo muistaa.
- 3) Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä/toiminnan sisältöä/roolia sovelluksessa.
- 4) Termi toimii hyvin sovelluksessa.
- 5) Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.
- 6) Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.

Väittämien avulla mitattiin vastaajien näkemyksiä tutkittujen termien käytettävyydestä. Väittämät koskien termien ymmärrettävyyttä (1) ja toiminnan sisältöä (3) oli suunniteltu mittaamaan vastaajien näkemyksiä termien läpinäkyvyydestä. Väittämät termin muistettavuudesta (2), termin toiminnasta sovelluksessa (4) ja termin neutraaliudesta (6) oli puolestaan suunniteltu mittaamaan käyttäjän arviota termien tarkoituksenmukaisuudesta. Väittäjä (5) puolestaan pyrki selvittämään vastaajien

näkemyksiä termin johdonmukaisuudesta. Jokaisen termin kohdalla vastaajaa pyydettiin antamaan ensin spontaani arvio väittämiin asteikon avulla, minkä jälkeen seurasi avokysymys:

Mitä termi sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää?

Kyselylomakkeessa *termi*-sanon paikalla oli se termi, jota lomakkeen kyseinen osio käsitteli. Sanojen merkityksiin ja termien herättämiin mielikuviin liittyvät kysymykset muotoilin avoimiksi kysymyksiksi, jotta vastaaja voi tuoda omat ajatuksensa esille (ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007: 196). Kyselyn tässä osiossa päädyin avokysymyksiin, koska merkitykset tai termin herättämät mielikuvat voivat olla niin moninaisia, että niitä koskevien monivalintakysymysten muotoilu olisi voinut olla lähes mahdotonta. Olisi myös todennäköistä, että kaikki vastaajat eivät löytäisi monivalintakysymyksistä itselleen sopivaa vaihtoehtoa, jolloin kyselylomake ei tarjoaisi tutkimuksen kannalta olennaista tietoa. Avokysymysten vastauksista voi tulla esille myös odottamattomia asioita (Alanen 2001: 151).

Analysoin keräämääni tutkimusaineistoa sekä määrällisesti että laadullisesti. Aineiston Likert-asteikolliset väittämät analysoin määrällisen tarkastelun avulla laskemalla väittämien saamia keskiarvoja, summia, keskihajontaa, minimejä ja maksimejä. Tarkastelen aineistoa laskelmien avulla sekä väittämittäin että termeittäin. Joissain yhteyksissä käsittelen väittämiä ja avoimia kysymyksiä myös yhdessä tai vertaillen. Näin avoimissa kysymyksissä esille tulleet tiedot täydentävät väittämien analyysistä saatua tietoa. Lisäksi tarkastelen aineistoa jossain määrin myös vastaajakohtaisesti.

Laadullisen analyysin olen toteuttanut aineistolähtöisesti luokittelun ja teemoittelun avulla (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018). Aloitin tutustumisen aineistoon lukemalla vastaukset ja taulukoimalla ne kyselylomakkeen mukaisesti termeittäin. Taulukoinnin jälkeen luin vastaukset uudelleen pyrkimyksenä muodostaa kokonaiskuva aineistosta. Sisällönanalyysissa kiinnitin huomiota vastaajien tulkintaan sanan merkityksestä. Ensin selvitin aineistosta, minkälaisia merkityksiä vastaajat ovat sanoille antaneet. Tämän jälkeen koodasin tekemäni havainnot, jotta aineiston läpikäyminen olisi jatkossa mahdollisimman sujuvaa. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018.) Luokittelin vastaukset nimeämällä esiin tulleet aihepiirit. Tämän jälkeen luokittelin tutkimusaineistosta jokaiseen termiin liitettyjä mielikuvia ja lisämerkityksiä. Kuten aineistolähtöiselle analyysille on tyypillistä (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018), en tehnyt etukäteen oletuksia siitä, minkä tyyppisiä teemoja aineistossa tulee esille. Seuraavassa luvussa esittelen aineiston analyysin tulokset.

## 4 TUTKIMUSKOHTENA OLEVIENTERMIEN KÄYTETTÄVYYS

Tässä luvussa analysoin tutkimusaineistoa. Aloitan analyysin tekemällä aluksi yleiskatsauksen aineistoon esittelemällä vastaajajoukon profiilia. Tämän jälkeen tarkastelen ensin kyselylomakkeen Likert-asteikollisia väittämiä termeittäin. Lisäksi tarkastelen analyysin tuloksia suhteessa terminologisiin periaatteisiin. Tämän jälkeen tarkastelen avokysymysten vastauksia luvussa 4.5. Luvussa 4.6 vertaan määrällisen ja laadullisen analyysin tuloksia sanastotyön periaatteisiin.

### 4.1 Yleiskatsaus aineistoon

Lomakkeen taustatiedoissa vastaajia pyydettiin ilmoittamaan, kuinka kauan he ovat käyttäneet Huoleti-mobiilisovellusta. Toisena taustatietona vastaajat kertoivat, olivatko he tutustuneet sovelluksen käyttöohjeisiin jossain vaiheessa sovelluksen käyttöä. Näiden taustatietojen mukaan olen luokitellut aineistoni 13 vastaajaa pienemmiksi vastaajaryhmiksi. Taulukosta 1 selviää, montako eri vastaajaryhmiin kuuluvaa vastaajaa aineistossa on mukana.

Taulukko 1. Kyselyyn vastanneet vastaajaryhmät.

	On lukenut käyttöohjeet	Ei ole lukenut käyttöohjeita	Yhteensä
Olen aivan uusi käyttäjä	1	4	<b>5</b>
1–3 kuukautta	2	2	<b>4</b>
Kauemmin kuin 3 kuukautta	4	0	<b>4</b>
Vastaajia yhteensä	7	6	<b>13</b>

Taulukossa näkyvä vastaajien ryhmittely poikkeaa siitä, miten kyselylomakkeessa oli luokiteltu ajallinen kokemus sovelluksen käytöstä (ks. liite). Tämä johtuu siitä, ettei yksikään vastaaja ilmoittanut käyttäneensä sovellusta alle kuukauden ja sovellusta 3–6 kuukautta käyttäneitä oli vain yksi. Näin ollen olen yhdistänyt nämä ryhmät muihin vastaajaryhmiin. Ryhmä, jossa on mukana yksi 3–6 kuukautta käyttäjänä ollut vastaaja ja sovellusta yli 6 kuukautta käyttäneet vastaajat, on nimetty ryhmäksi ”kauemmin kuin 3 kuukautta”. Tarkastelen aineistoa myös sen mukaan, kuinka kauan

sovellus on ollut vastaajalla käytössä, koska tavoitteena on saada tietoa siitä, arvioivatko sovellusta eri ajan käyttäneet vastaajat termien käytettävyyttä eri tavoin.

Aineiston 13 vastaajasta suhteessa suurin osa (5; 38 %) edustaa uusia käyttäjiä (ks. taulukko 1). Vastaajia, jotka ovat käyttäneet sovellusta 1–3 kuukautta, ja vastaajia, jotka ovat käyttäneet sovellusta enemmän kuin kolme kuukautta, on yhtä paljon, 4 vastaajaa molemmissa kategorioissa (31 %). Toisin sanoen aineistoni vastaajista kahdeksalla kolmestatoista oli kertynyt jo jonkin verran tai pidempään kokemusta sovelluksen käytöstä siinä, missä viisi vastaajaa oli ottanut sovelluksen vasta äskettäin käyttöön.

Taulukosta 1 voidaan havaita myös, että noin puolet vastaajista (54 %) on oman ilmoituksensa mukaan tutustunut sovelluksen käyttöä aloittaessa tai sovelluksen käytön aikana sovelluksesta löytyviin käyttöohjeisiin. Vastaavasti noin puolet (46 %) vastaajista ei ole tutustunut sovelluksen käyttöohjeisiin missään vaiheessa sovelluksen käyttöä. Aivan uusiin käyttäjiin kuuluvista ja sovellusta 1–3 kuukautta käyttäneistä vastaajista kaksi kolmasosaa ei ole tutustunut sovelluksen käyttöohjeisiin. Aivan uusista käyttäjistä ainoastaan yksi ilmoitti lukeneensa sovelluksen käyttöohjeita. Kaikki vastaajat, jotka ovat käyttäneet sovellusta kauemmin kuin kolme kuukautta, ovat tutustuneet sovelluksen käyttöohjeisiin. Tämän pienen tutkimusaineiston mukaan Huoleti-sovelluksen käyttäjien keskuudessa käyttöohjeisiin tutustuminen on verrattain yleistä. Nielsenin (2012) mukaan käyttäjät eivät yleensä tutustu käyttöohjeisiin, vaan he siirtyvät käyttämään toista ohjelmaa ongelmia kohdatessaan. Tässä tapauksessa on mahdollista, että käyttäjät ovat keskimääräistä sitoutuneempia käyttämään sovellusta, koska vastaavaa sovellusta ei toistaiseksi ole saatavilla. Tilanne voi olla erilainen silloin, kun sovellus on ladattu viihdekäyttöön. Tämän aineiston mukaan kyseisen mobiilisovelluksen käyttöohjeisiin ei välttämättä kuitenkaan tutustuta sovellusta käyttöönotettaessa, vaan vasta myöhemmin käytön aikana.

## 4.2 Termikohtaiset arviot

Taustatietojen jälkeen kyselylomakkeessa pyydettiin vastaajia arvioimaan spontaanisti 13 termiä Likert-asteikollisten väittämien avulla. Jokaiseen termin yhteydessä esitettiin kuusi väittämää, jotka toistuivat jokaisen termin kohdalla samanlaisina. Väittämät olivat:

- 1) Termi on helppo ymmärtää.
- 2) Termi on helppo muistaa.
- 3) Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä/toiminnan sisältöä/roolia sovelluksessa.
- 4) Termi toimii hyvin sovelluksessa.
- 5) Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.
- 6) Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.

Seuraavassa tarkastelen väittämien saamia arvoja termeittäin vastaajajoukon reaktioihin pohjaavan keskiarvon, summan ja keskihajonnan avulla. Tarkastelua varten annoin asteikon vaihtoehdoille arvot seuraavasti:

- 5 = täysin samaa mieltä
- 4 = jokseenkin samaa mieltä
- 3 = jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä
- 2 = jokseenkin eri mieltä
- 1 = täysin eri mieltä

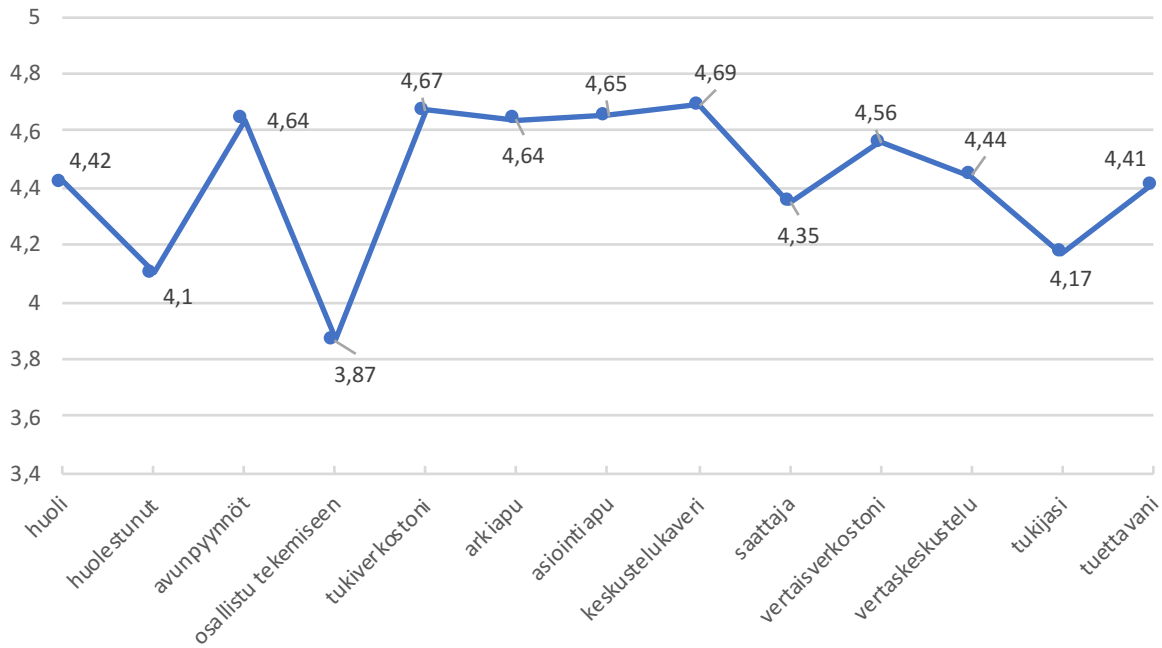
Toisin sanoen mitä suuremman keskiarvon tai summan termi tai väittämä saa, sitä paremmaksi termin käytettävyys on vastaajien arvioissa koettu. Käytän väittämien tarkastelun apuna keskiarvon lisäksi myös summaa aineiston pienuuden vuoksi: summa kuvaa aineistossa esille tulevia eroja joissain tilanteissa selkeämmin. Summaan lasketaan mukaan kaikkien vastaajien termin tietylle väittämälle antama arvo.

Koska väittämät oli muodostettu niin, että ne liittyvät tiettyihin terminologisiin käytettävyyden periaatteisiin, on yksittäisten väittämien lisäksi tarpeellista tutkia myös sitä, mikä on keskiarvo termeittäin silloin, kun mukaan otetaan kaikki kuusi väittämää, joilla termin käytettävyyttä mitattiin. Näin saadaan selville, mikä on kokonaisarvio termin käytettävyydestä. Kun seuraavassa tarkastelen keskiarvoja, viitataan yksittäisen väittämän keskiarvoon *keskiarvon* käsitteellä ja termin kaikkien kuuden väittämän muodostamaan keskiarvoon *kokonaiskeskiarvon* käsitteellä. Tarkastelen ensin tuloksia termikohtaisten kokonaiskeskiarvojen näkökulmasta, minkä jälkeen esittelen tarkemmin väittämäkohtaisia keskiarvoja.

#### 4.2.1 Kokonaiskeskiarvot

Jokainen vastaaja arvioi tutkimuskohteena olevia seuraavia termejä tässä järjestyksessä: *huoli*, *huolestunut*, *avunpyynnöt*, *osallistu tekemiseen*, *tukiverkostoni*, *arkiapu*, *asiointiapu*, *keskustelukaveri*, *saattaja*, *vertaisverkostoni*, *vertaiskeskustelu*, *tukijasi* ja *tuettavani*. Määrällisen tarkastelun avuksi laskin jokaiselle arvioinnin kohteena olleelle termille kokonaiskeskiarvon, joka muodostuu silloin, kun laskelmassa huomioidaan kaikki kuusi yhteen termiin liittyvää väittämää (ks. tarkemmin edellistä lukua). Kaikkien termien kokonaiskeskiarvot ja niiden suhde toisiinsa näkyvät kuviosta 1.





Kuvio 1. Termien käytettävyyden kokonaiskeskisarvot.

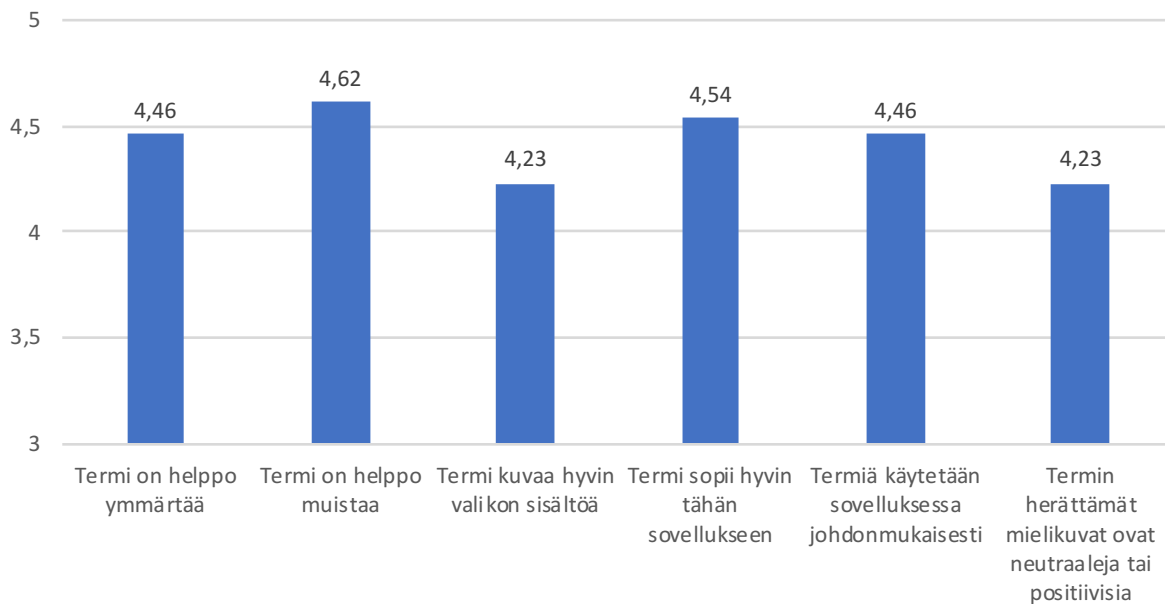
Analyysissa nousee selkeästi esille neljäntenä arvioitavana terminä ollut *osallistu tekemiseen* -termi muita termejä heikommalla kokonaiskeskisarvolla (kuvio 1). *Osallistu tekemiseen* -termin kokonaiskeskisarvo on ainoa, joka jää alle arvon 4 (keskiarvo 3,87). Seuraavaksi pienimmän kokonaiskeskisarvon saa *huolestunut*-termi (keskiarvo 4,10). Kolmanneksi pienimmän kokonaiskeskisarvon saa *tukijasi*-termi (keskiarvo 4,17). Termin kokonaiskeskisarvoista alle 4,5:n jäävät myös termit *saattaja* (4,35), *tuettavani* (4,41), *huoli* (4,42) ja *vertaiskeskustelu* (4,44).

Korkein kokonaiskeskisarvo on termillä *keskustelukaveri* (4,69). Loppujen termien kokonaiskeskisarvot ovat seuraavat: *tukiverkostoni* 4,67, *asiointiapu* 4,65, *avunpyynnöt* ja *arkiapu* 4,64, ja *vertaisverkostoni* 4,56 (kuvio 1). Viiden käytettävyydeltään parhaimmaksi arvioidun termin kokonaiskeskisarvoissa ei ole suuria eroja. Termien kokonaiskeskisarvot vaihtelevat siis välillä 3,87–4,69.

Termin kaikki väittämät mukaan luettuna eli kokonaiskeskisarvojen keskihajonta vaihtelee termeittäin välillä 0,55–1,11. Pienin keskihajonta on termillä *asiointiapu* ja suurin termillä *osallistu tekemiseen*, mikä tarkoittaa, että termin *asiointiapu* arvioinnista vastaajat olivat yksimielisimpiä ja termin *osallistu tekemiseen* arvioinnissa erimielisimpiä. Vastaajien termin kaikille väittämille antamat arvot ovat näin ollen poikenneet vähiten kokonaiskeskisarvosta *asiointiapu*-termissä ja eniten *osallistu tekemiseen* -termissä.

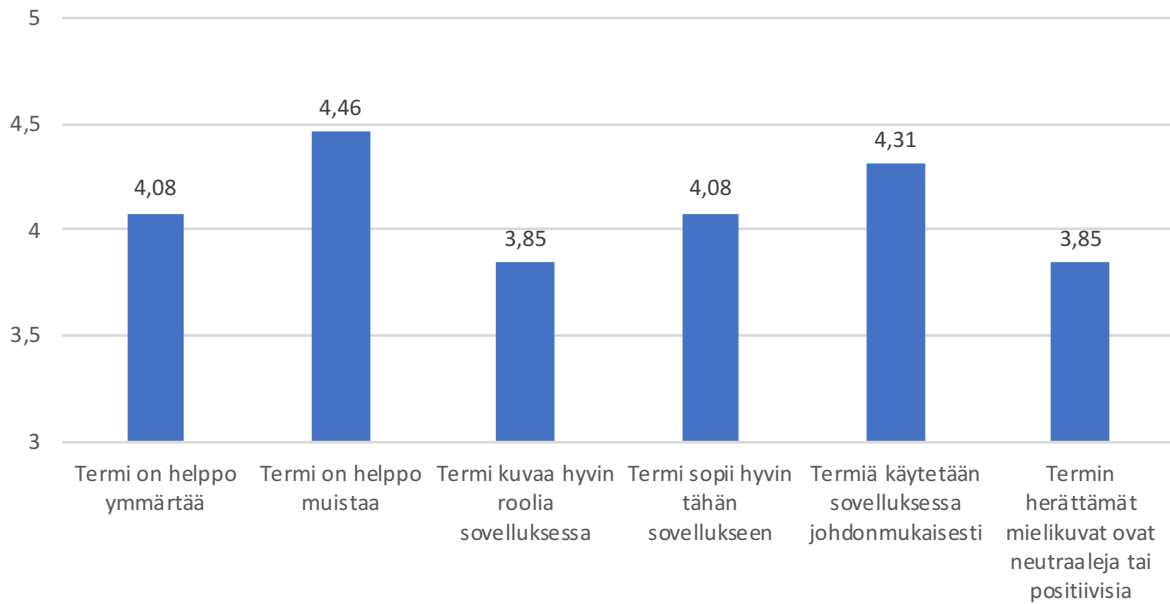
#### 4.2.2 Keskiarvot termeittäin

Kyselylomakkeessa pyydettiin vastaajia arvioimaan 13 termin käytettävyyttä reagoimalla Likert-asteikollisiin väittämiin. Tässä luvussa keskityn siihen, kuinka yksittäisen termin eri väittämiä arvioitiin. Tarkastelen termejä ja niihin liittyvien väittämien keskiarvoja kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä.



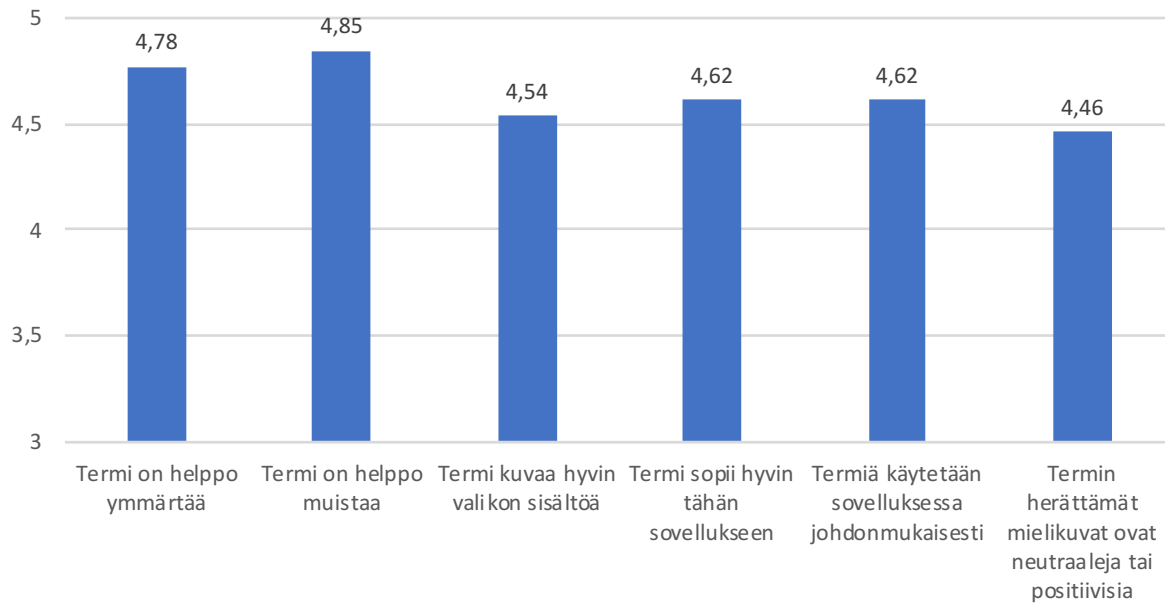
Kuvio 2. *Huoli*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

Kuviosta 2 voidaan havaita, että *huoli*-termi on arvioitu käytettävyydeltään parhaimmaksi väittämällä ”Termi on helppo muistaa” mitattuna (keskiarvo 4,62). Lähes saman keskiarvon (4,54) saa väittämä ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen”. Heikoimman arvion termi on saanut kyselyyn vastanneilta väittämissä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä” ja ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” (keskiarvo 4,23). Kaiken kaikkiaan *huoli*-termiä on arvioitu keskimäärin melko samankaltaisesti kaikkien väittämien näkökulmasta.



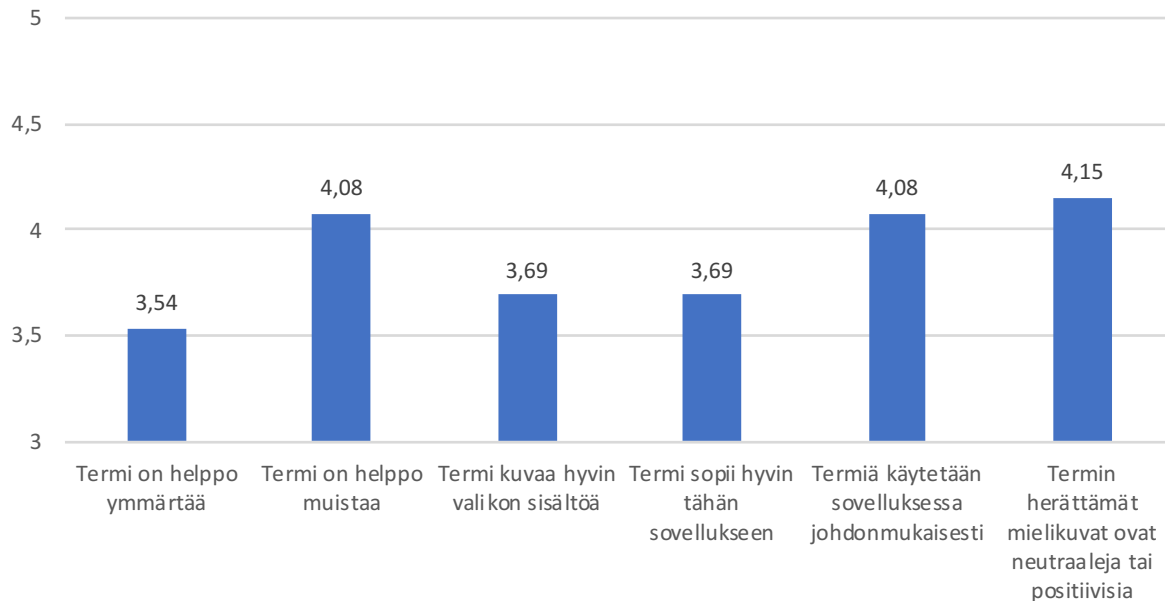
Kuvio 3. *Huolestunut*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

*Huolestunut*-termi saa *huoli*-termin tavoin vastaajien keskuudessa korkeimman keskiarvon (4,46) väittämässä ”Termi on helppo muistaa” (ks. kuvio 3). Vastaavasti matalimmat keskiarvot (3,85) termi saa väittämissä ”Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa” ja ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”. Verrattaessa kaikkia termejä *huolestunut*-termi saa pienimmän keskiarvon termin neutraaliutta mittaavassa väittämässä. Tämä kertoo siitä, että tässä tutkimusaineistossa *huolestunut*-termi herättää vastaajissa vähiten positiivisia mielikuvia. Kuten luvussa 4.2.1 tuli ilmi, *huolestunut*-termi on arvioitu kokonaisuudessaan toiseksi heikoimmaksi käytettävyydeltään tutkimuskohteena olleista termeistä.



Kuvio 4. *Avunpyynnöt*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

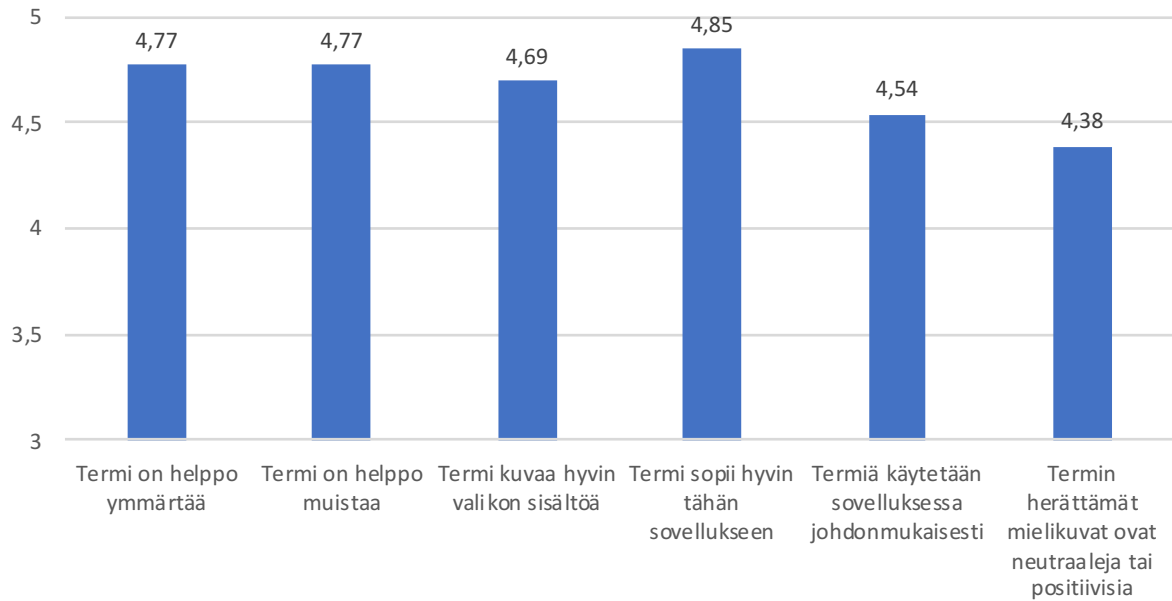
Myös *avunpyynnöt*-termissä väittämien suhde toisiinsa keskiarvojen mukaan on samanlainen kuin kahdessa edellä esitellyssä termissä, kuten kuvio 4 voidaan havaita. Korkeimman keskiarvon (4,85) termi saa väittämässä ”Termi on helppo muistaa” ja pienimmät keskiarvot väittämässä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä” (keskiarvo 4,54) ja ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” (keskiarvo 4,46). Vaikka *avunpyynnöt*-termin väittämien keskiarvoissa on pieniä eroja, on huomattava, että termi on kaiken kaikkiaan arvioitu käytettävyydeltään hyväksi. Termin väittämien pieninkin keskiarvo on lähes 4,5.



Kuvio 5. *Osallistu tekemiseen* -termin väittämien arvioiden keskiarvot.

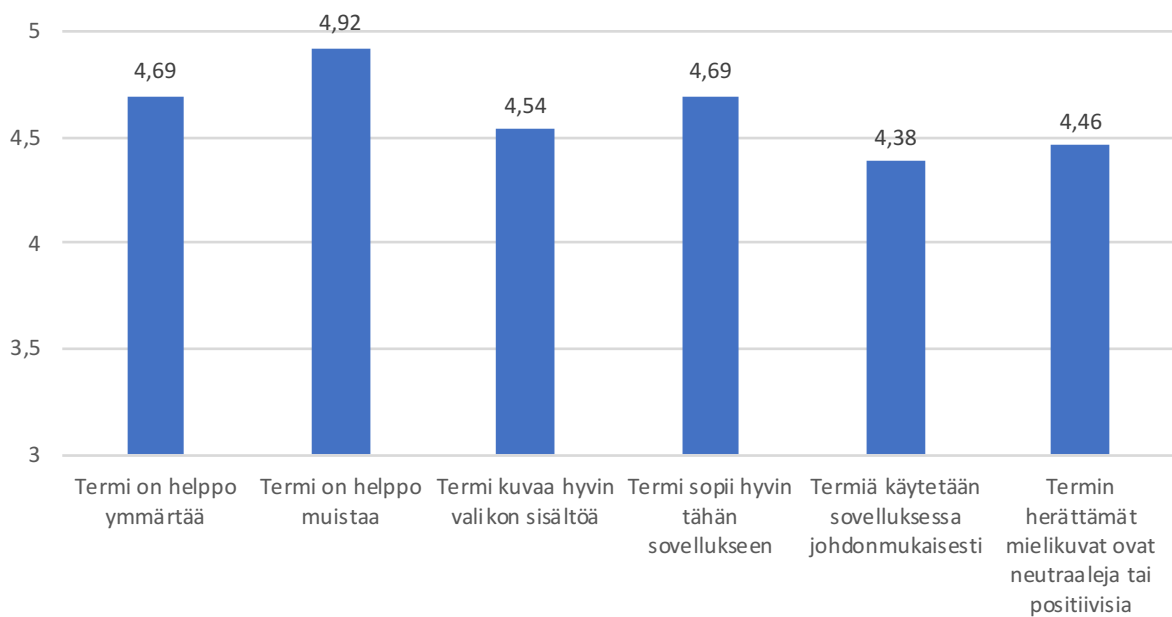
Kuten kokonaiskeskiarvoja tarkasteltaessa tuli esille, arvioivat aineistoni vastaajat *osallistu tekemiseen* -termin käytettävyydeltään heikoimmaksi. Kuvio 5 havainnollistaa, minkälaisia keskiarvoja termi saa eri väittämien näkökulmasta tarkasteltuna. Toisin kuin edellä esitellyissä termeissä *osallistu tekemiseen* -termi saa korkeimman keskiarvon (4,15) väittämässä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”. Pienimmän keskiarvon (3,54) termi saa väittämässä ”Termi on helppo ymmärtää”. Kyseinen väittämän saama keskiarvo on samalla koko aineiston pienin. Tämä kertoo siitä, että vastaajien arvioiden mukaan käytettävyys toteutuu heikoiten *osallistu tekemiseen* -termin väittämällä ”Termi on helppo ymmärtää” mitattuna. *Osallistu tekemiseen* -termi saa toiseksi pienimmän keskiarvon väittämässä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä” ja ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen” (keskiarvo 3,69).

Verrattaessa yksittäisiä väittämiä *osallistu tekemiseen* -termi saa kaikissa väittämässä, lukuun ottamatta väittämää ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”, pienimmän keskiarvon (3,54–4,08) verrattuna muiden termien väittämiin. Toisin sanoen vastaajat ovat arvioineet termin *osallistu tekemiseen* kaikilla muilla väittämillä mitattuna käytettävyydeltään muita termejä heikoimmaksi.

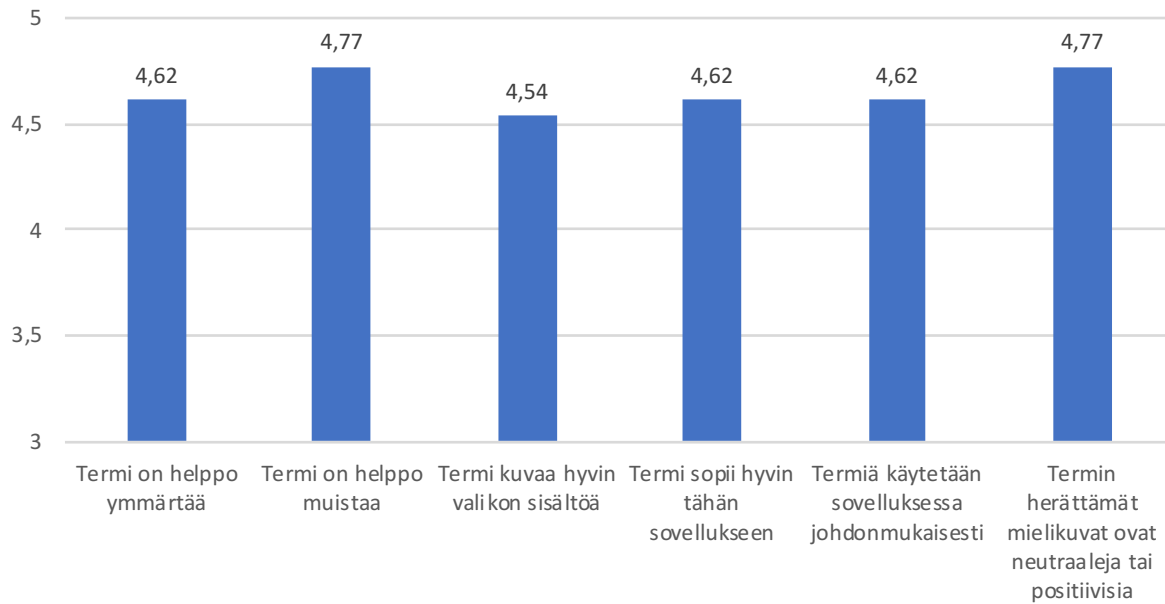


Kuvio 6. *Tukiverkostoni*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

*Tukiverkostoni* sai kaikista toiseksi korkeimman kokonaiskeskiarvon vastaajien arvioinneissa (ks. tarkemmin luku 4.2.1). Kuvio 6 nähdään, kuinka *tukiverkostoni*-termin eri väittämät on vastaajien keskuudessa arvioitu. Termi saa korkeimman keskiarvon (4,85) väittämässä ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen”. Pienimmän keskiarvon (4,38) termi saa väittämässä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”. Kyseinen väittämä on ainoa, joka saa tässä termissä keskiarvoksi alle 4,5. Muilta osin arviot termin väittämistä ovat melko tasaisia.



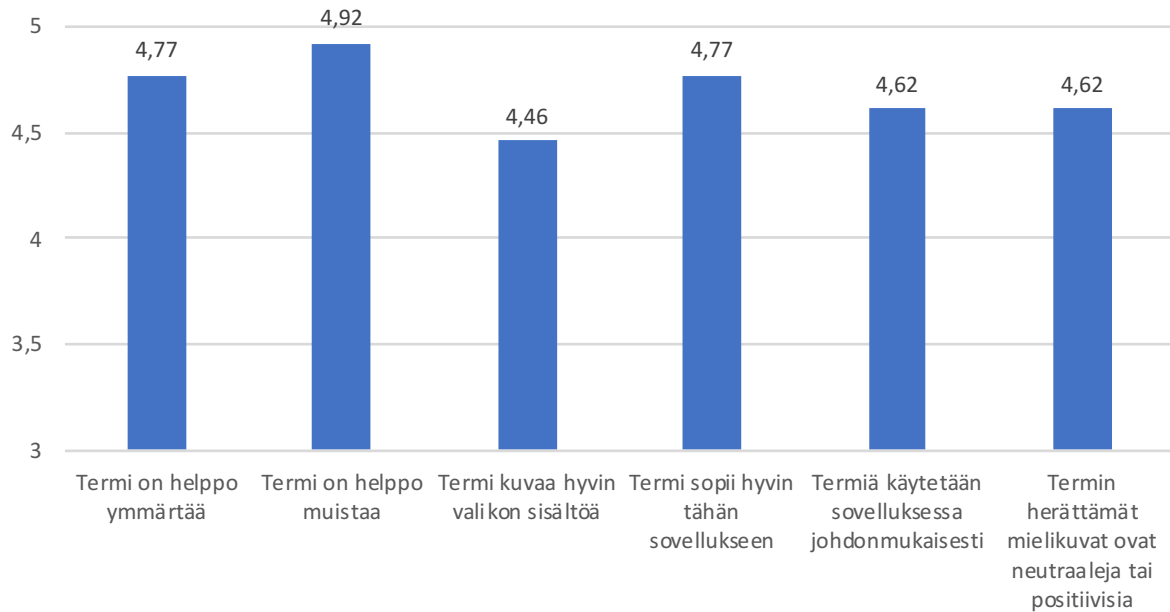
Kuvio 7. *Arkiapu*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.



Kuvio 8. *Asiointiapu*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

Kuviosta 7 voidaan havaita, että ”Termi on helppo muistaa” -väittämä saa *arkiapu*-termin väittämistä korkeimman keskiarvon (4,92). Väittämän keskiarvo on korkein yksittäisen väittämän saama keskiarvo, kun verrataan jokaisen termin väittämiä keskenään. Pienimmän keskiarvon (4,38) saa *arkiapu*-termissä väittämä ”Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti”.

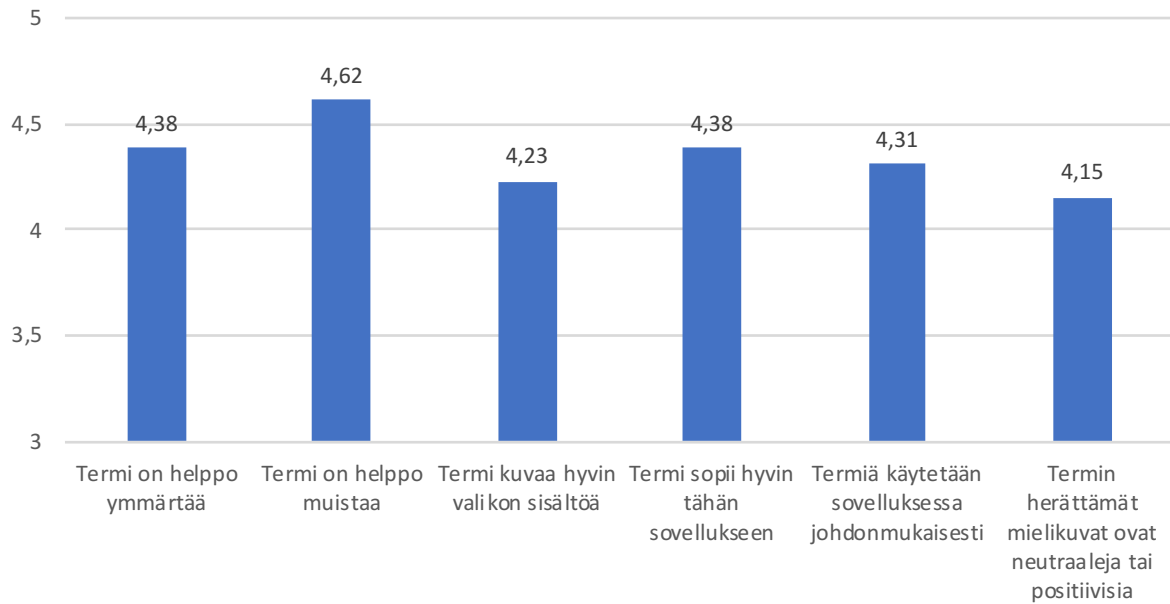
Myös *asiointiapu*-termissä väittämä ”Termi on helppo muistaa” saa korkeimman keskiarvon (4,77) (kuvio 8). *Arkiapu*-termistä poiketen *asiointiapu*-termin väittämä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” saa myös korkeimman keskiarvon. *Asiointiapu*-termissä pienimmän keskiarvon (4,54) saa väittämä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”. *Asiointiapu*-termin väittämien keskiarvot eroavat toisistaan hieman vähemmän kuin *arkiapu*-termin väittämien keskiarvot.



Kuvio 9. *Keskustelukaveri*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

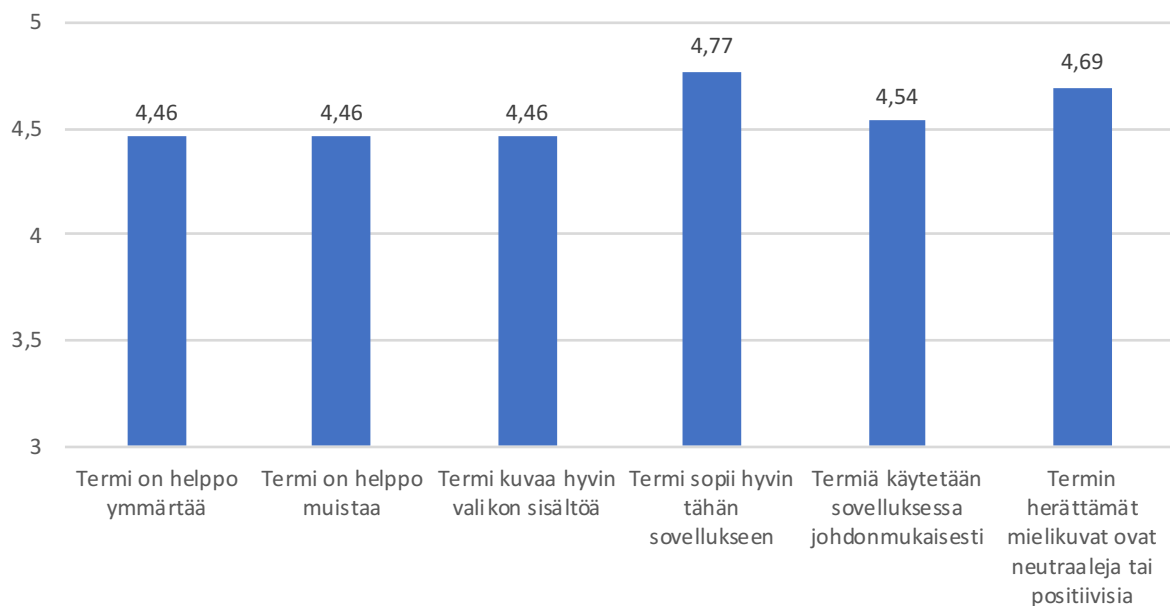
Kuviosta 9 voidaan havaita, että *keskustelukaveri*-termin väittäjä ”Termi on helppo muistaa” saa termin väittämistä korkeimman keskiarvon (4,92). Keskiarvo on korkein verrattaessa kaikkien termien kaikkien väittämien keskiarvoja keskenään. Saman keskiarvon on saanut myös *arkiapu*-termin ”Termi on helppo muistaa” -väittäjä, kuten edellä tuli esille. Pienimmän keskiarvon (4,46) *keskustelukaveri*-termi saa väittämässä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”. Kuten kokonaiskeskiarvoja vertailtaessa tuli ilmi, *keskustelukaveri*-termi saa korkeimman arvon (ks. kuvio 1). Kokonaiskeskiarvo viittaa termin saamaan keskiarvoon, kun mukaan lasketaan kaikki yksittäisen termin väittämät. Keskiarvojen analysointi osoittaa, että termi saa kaikissa muissa väittämissä, lukuun ottamatta väittämää ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”, keskiarvon, joka on enemmän kuin 4,5.



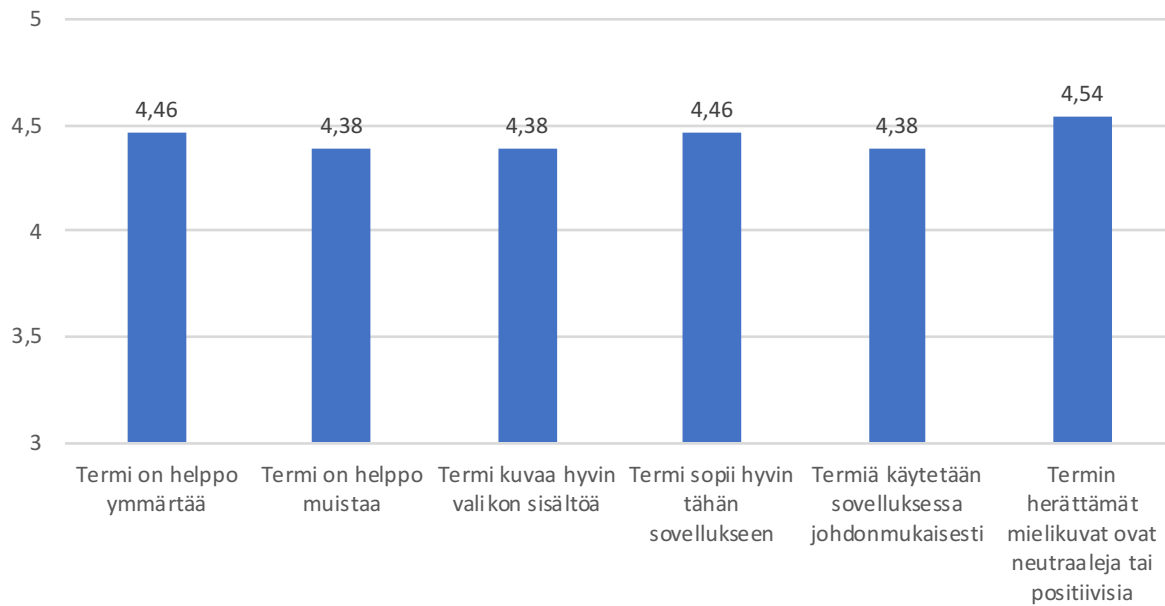


Kuvio 10. *Saattaja*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

Verrattaessa *saattaja*-termin väittämien keskiarvoja, voidaan huomata, että termi saa korkeimman keskiarvon (4,62) väittämässä ”Termi on helppo muistaa” ja pienimmän keskiarvon (4,15) väittämässä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” (kuvio 10). Toiseksi pienimmän keskiarvon (4,23) termi saa väittämässä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”. Muiden väittämien keskiarvot ovat lähellä toisiaan.



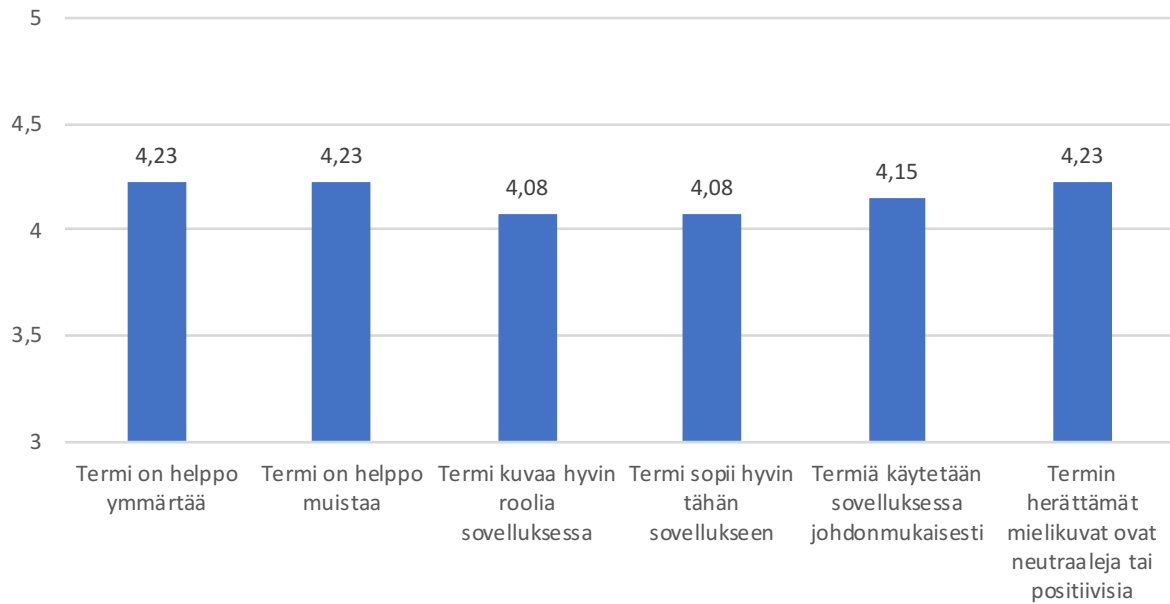
Kuvio 11. *Vertaisverkostoni*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.



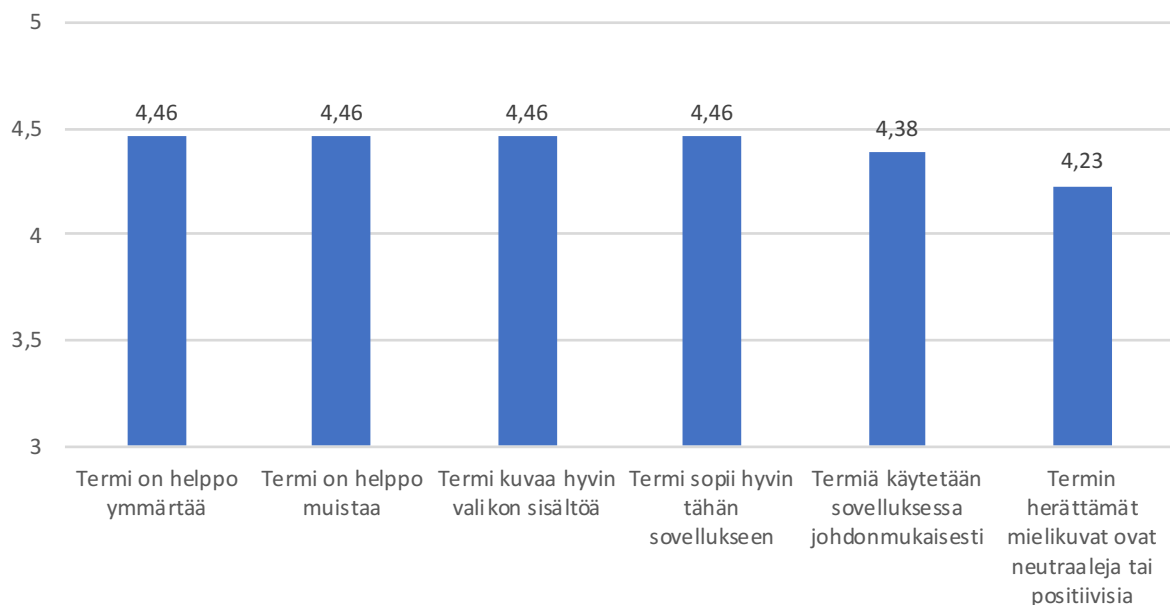
Kuvio 12. *Vertaiskeskustelu*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

Kuvio 11 havainnollistaa, että *vertaisverkostoni*-termi saa pienimmän keskiarvon (4,46) väittämissä ”Termi on helppo ymmärtää”, ”Termi on helppo muistaa” ja ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”. Korkeimman keskiarvon (4,77) saa *vertaisverkostoni*-termin väittäjä ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen”.

*Vertaiskeskustelu*-termin saamat arviot ovat osittain samansuuntaisia kuin *vertaisverkostoni*-termin saamat arviot (kuvio 12), vaikkakin kokonaisuudessaan *vertaiskeskustelu*-termi on arvioitu käytettävyydeltään hieman heikommaksi kuin *vertaisverkosto*. Myös *vertaiskeskustelu*-termissä pienimmän keskiarvon (4,38) saavat väittämät ”Termi on helppo muistaa” ja ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”. Korkeimman keskiarvon (4,53) tässä termissä saa puolestaan väittäjä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”.



Kuvio 13. *Tukijasi*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.



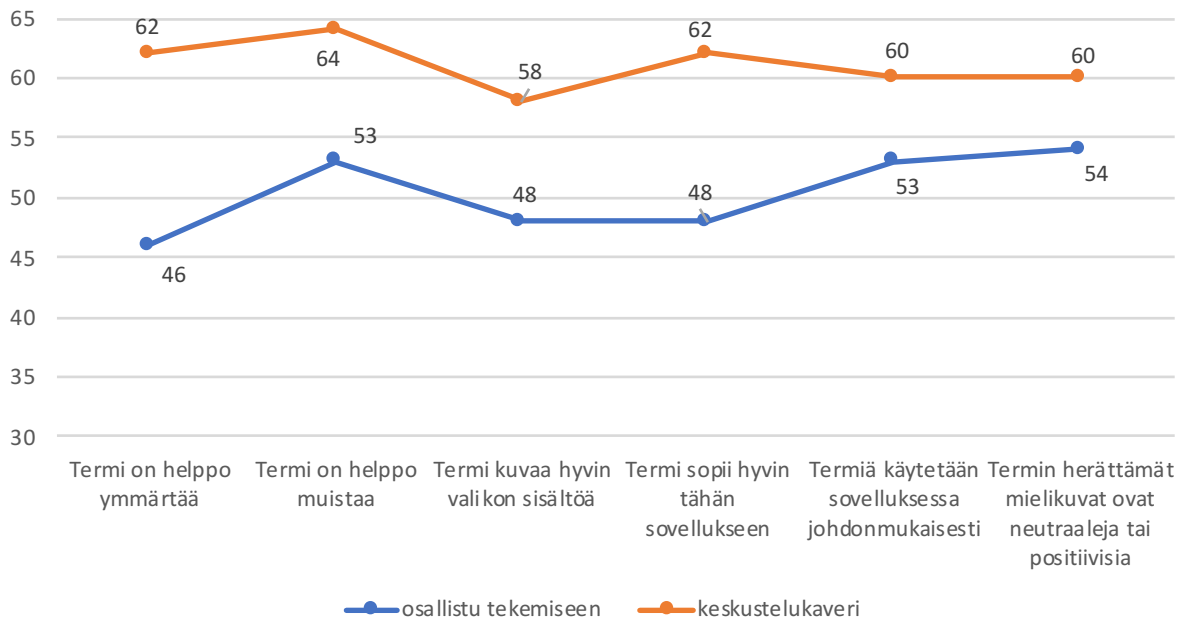
Kuvio 14. *Tuettavani*-termin väittämien arvioiden keskiarvot.

Kuviosta 13 voidaan nähdä, että *tukijasi*-termi saa verrattain tasaisia keskiarvoja jokaisessa väittämässä. Väittämät ”Termi on helppo ymmärtää”, ”Termi on helppo muistaa” ja ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” saavat saman keskiarvon (4,23), joka on samalla myös korkein termin väittämien keskiarvoista. Pienimmän keskiarvon (4,08) saavat väittämät ”Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa” ja ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen”. Termin

väittämien keskiarvot sijoittuvat siis välille 4,08–4,23. Kokonaiskeskiarvoja vertailtaessa tuli esille, että *tukijasi*-termi on arvioitu käytettävyydeltään kolmanneksi heikoimmaksi tutkimuskohteena olleista termeistä (ks. tarkemmin kuvio 1).

Myös *tuettavani*-termin väittämät saavat tasaisia keskiarvoja (ks. kuvio 14). Saman keskiarvon (4,46) saavat väittämät ”Termi on helppo ymmärtää”, ”Termi on helppo muistaa”, ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä” ja ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen”. Pienimmän keskiarvon (4,23) termi saa väittämässä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”.

Edellä on tarkasteltu sitä, minkälaisia keskiarvoja saman termin väittämät saavat aineistossa. Lisäksi aineiston analyysissä saadaan näkyviin se, kuinka väittämien summat vaihtelevat termien sisällä. Summa tarkoittaa sitä arvoa, jonka väittäjä saa, kun lasketaan yhteen kaikkien vastaajien väittämäkohtainen arvio. Kun tarkastellaan lähemmin korkeimman kokonaiskeskiarvon saaneen *keskustelukaveri*-termin ja pienimmän kokonaiskeskiarvon saaneen *osallistu tekemiseen* -termin summia, voidaan havaita, että näiden termien saamat arviot eroavat toisistaan jokaisessa väittämässä (ks. kuvio 15). Lähimpänä toisiaan väittämien saamat summat ovat väittämissä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”. Kauimpana toisistaan ovat puolestaan väittämän ”Termi on helppo ymmärtää” summat.



Kuvio 15. Erot termien *osallistu tekemiseen* ja *keskustelukaveri* väittämien saamissa arvioissa.

Yksittäisten väittämien keskihajonta vaihtelee aineistossa välillä 0.28–1.44. Väittämien keskihajonta on siis suurempaa kuin termeittäin tarkasteltuna. Toisin sanoen vastaukset poikkeavat enemmän keskiarvosta yksittäisten väittämien sisällä kuin yksittäisten termien sisällä. Vähiten vastaukset poikkeavat keskiarvosta termin *arkiapu* väittämässä ”Termi on helppo muistaa” ja eniten termin *huolestunut* väittämässä ”Termi on helppo ymmärtää”.

Kun verrataan yksittäisten vastaajien arvioita termien käytettävyydestä keskenään, selviää, että vastaajien arvioinneissa on eroa. Laskettaessa jokaisen yksittäisen vastaajan väittämille antamien arvojen summa havaitaan, että summat vaihtelevat välillä 281–390. Vastaaja, jonka väittämille antamien arvojen summaksi on tullut 390, on antanut kaikkien väittämien arvoksi 5. Vastaaja, jonka väittämille antamien arvojen summa on 281, on käyttänyt vastauksissaan arvoja 1–5. Tutkimusaineistosta selviää, että kahdeksan vastaajaa on arvioinut ainakin yhden väittämän sopivuuden heikommaksi kuin arvo 4. Neljä vastaajaa on antanut yhden tai useamman väittämän arvoksi 1 tai 2. Viisi vastaajaa on arvioinut kaikki väittämät arvoilla 4 tai 5. Aineistosta selviää myös, että jokainen vastaaja on antanut ainakin yhden väittämän arvoksi 5. Yksittäisen vastaajan arvioinnit termien käytettävyydestä vaihtelevat siis sekä väittämittäin että termien sisällä. Väittämien saamat arvot antavat viitteitä siitä, että sovelluksen käyttäjät kokevat termien käytettävyyden eri tavoin. On kuitenkin muistettava, että aineisto on pieni ( $n = 13$ ), joten analyysistä ei voida tehdä johtopäätöksiä siitä, minkälaisia eroja tulisi ilmi sovelluksen kaikkien käyttäjien keskuudessa.

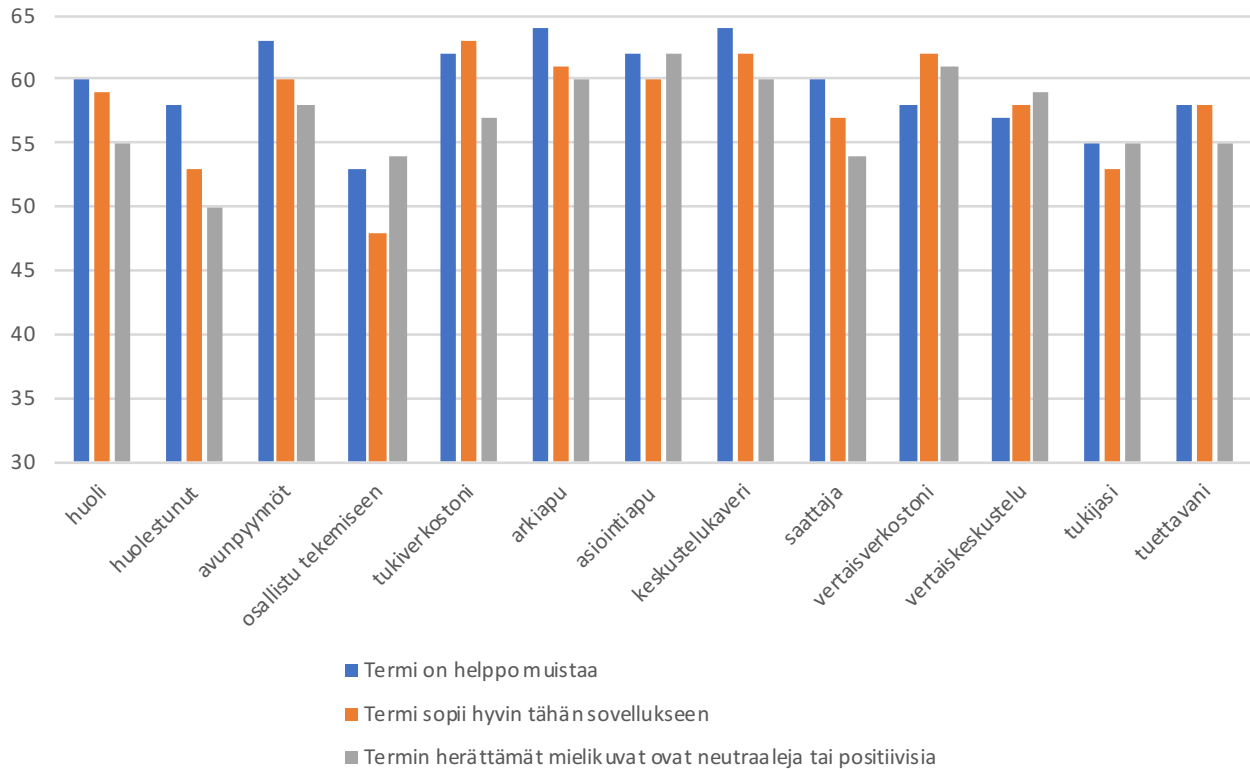
Aineiston analyysi osoittaa, että vastaajat eivät ole olleet yhdestäkään väittämästä yksimielisiä. Samanmielisimpiä vastaajat ovat *arkiapu*- ja *keskustelukaveri*-termien väittämästä ”Termi on helppo muistaa”. Näissä termeissä väittämä on arvioitu niin, että se on saanut yhden kerran arvon 4 kaikkien muiden vastaajien arvojen ollessa 5. Enimmillään yhden väittämän saamat arvot hajautuvat välille 1–5, mikä myös kertoo eroista vastaajien arvioissa. *Arkiapu*-termin väittämä ”Termi on helppo muistaa” ja *keskustelukaveri*-termin väittämä ”Termi on helppo muistaa” ovat saaneet eniten vastaajilta arvoja 5. Molemmat ovat saaneet 12 vastaajalta arvon 5. Vähiten arvoja 5 on annettu termin *osallistu tekemiseen* väittämälle ”Termi on helppo ymmärtää”. Väittämä on saanut arvon 5 kolmelta vastaajalta. Huomionarvoista on, että yksikään väittämä ei ole saanut arvioissa arvoa 1 useammin kuin kerran. *Huolestunut*-termi on saanut yhden arvon 1 väittämien ”Termi on helppo ymmärtää” ja ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen”. *Osallistu tekemiseen* -termi on puolestaan saanut arvon 1 väittämissä ”Termi on helppo ymmärtää”, ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä” ja ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen”. Vaikka *arkiapu*-termi on saanut yhteen väittämään eniten arvoja 5, on se saanut myös kahteen väittämään arvon 1. Nämä väittämät ovat ”Termi kuvaa valikon sisältöä” ja ”Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti”. Eniten arvoja 2 on saanut *huolestunut*-termin väittämä ”Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa”.

### 4.3 Terminologisen käytettävyyden näkökulma tuloksiin

Tässä luvussa tarkastelen vastaajien arvioita termien käytettävyydestä keskittymällä siihen, miten väittämäkohtaiset arviot jakautuvat suhteessa terminologisen käytettävyyden periaatteisiin. Tarkastelen aineistoa vertaamalla termikohtaisten väittämien saamia summia keskenään. Summaan on laskettu mukaan kaikkien vastaajien arviot väittämän sopivuudesta yksittäisen termiin. Kiinnitän analyysissä huomiota siihen, mitkä väittämät on termikohtaisesti arvioitu summan perusteella parhaiten sopiviksi ja mitkä heikoiten sopiviksi, ja miten arviot jakautuvat periaatteiden mukaan tarkasteltuna. Koska tämä käsittely ei välttämättä suoraan tuo esille sitä, mikä termi saa koko aineistossa korkeimman tai alimman arvon, mainitsen nämä jokaisen väittämän kodalla erikseen.

#### 4.3.1 Tarkoituksenmukaisuus

Kyselylomakkeen väittämät ”Termi on helppo muistaa”, ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen” ja ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” edustavat terminologisen käytettävyyden periaatteista tarkoituksenmukaisuuden periaatetta (vrt. Nuopponen & Isohella 2016: 233–234). Tarkasteltaessa kaikkia kolmea tarkoituksenmukaisuuden periaatteeseen liittyvää väittämää, voidaan havaita, että tarkoituksenmukaisuuden eri osa-alueet on arvioitu vastaajien arvioissa eri tavoin (ks. kuvio 16). Lähimpänä toisiaan tarkoituksenmukaisuuden eri osa-alueiden väittämien summat ovat termeissä *asiointiapu*, *vertaiskeskustelu* ja *tukijasi*. Suurinta vaihtelu eri väittämien summien välillä on *huolestunut*-termissä. Analyysi osoittaa siis, että tarkoituksenmukaisuuden osa-alueiden välillä on eroa siinä, kuinka hyvin periaatteen koetaan toteutuvan.



Kuvio 16. Tarkoituksenmukaisuuden periaatteeseen liittyvät väittämät termeittäin.

Kuvio 16 havainnollistaa sen, että väittämä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” saa kahdeksan termin kohdalla pienemmän summan kuin kaksi muuta tarkoituksenmukaisuuden periaatteeseen liittyvää väittämää. Näitä termejä ovat *huoli*, *huolestunut*, *avunpyynnöt*, *tukiverkostoni*, *arkiapu*, *keskustelukaveri*, *saattaja* ja *tuettavani*. Alimman summan (50) väittämä saa termissä *huolestunut*. Termeissä *osallistu tekemiseen* ja *vertaiskeskustelu* kyseinen väittämä on arvioitu korkeammaksi kuin kaksi muuta tarkoituksenmukaisuuden periaatteeseen liittyvää väittämää. Korkeimman summan (62) väittämä saa *asiointiapu*-termissä. Termin neutraaliutta mittaavan väittämän summat vaihtelevat termeittäin välillä 50–62.

Kun verrataan tutkimusaineiston kaikkien väittämien summia, tulee esille, että väittämä ”Termi on helppo muistaa” saa korkeimman summan yhdeksässä eri termissä. Tällaisia termejä ovat *huoli*, *huolestunut*, *avunpyynnöt*, *arkiapu*, *asiointiapu*, *keskustelukaveri*, *saattaja*, *tukijasi* ja *tuettavani*. Näin ollen tämä väittämä on arvioitu useimmiten sopivimmaksi kuvaamaan termiä kaikista termin väittämistä. Termien *arkiapu* ja *keskustelukaveri* väittämä ”Termi on helppo muistaa” saa koko aineiston korkeimman summan (64). Ainoastaan termissä *vertaiskeskustelu* väittämä termin muistettavuudesta on arvioitu termikohtaisista väittämistä heikoiten (summa 57) termiä kuvaavaksi. On kuitenkin huomattava, että kyseisen termin kaikkien väittämien summat vaihtelevat välillä 57–

58, eli *vertaiskeskustelu*-termin väittämien välillä ei ole suurta eroa niiden saamisissa arvioissa. Termin muistettavuutta mittaava väittämä saa kaikkein alimman summan (53) termissä *osallistu tekemiseen*. ”Termi on helppo muistaa” -väittämän saamat summat vaihtelevat termeittäin välillä 53–64 (ks. kuvio 16).

Analyysi osoittaa, että termit *huoli*, *huolestunut*, *avunpyynnöt*, *arkiapu*, *saattaja* ja *tuettavani* ovat aineiston mukaan helposti muistettavia termejä, mutta toisaalta ne ovat samalla myös termejä, joihin väittämä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” sopii heikoiten. Tarkastelu antaa näin ollen viitteitä siitä, että tämän tutkimuksen aineistossa termin muistettavuus voi mahdollisesti olla yhteydessä siihen, että termin herättämät mielikuvat ovat jossain määrin negatiivisia.

Väittämä ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen” saa korkeimman summan (63) *tukiverkostoni*-termissä (ks. kuvio 16). Kyseinen väittämä on arvioitu heikoiten sopivaksi (summa 53) väittämäksi termissä *tukijasi*, vaikkakaan erot termin muihin väittämiin eivät ole suuria. Termi *osallistu tekemiseen* on arvioitu tämän väittämän osalta heikoimmaksi (summa 48) verrattuna muihin termeihin. Väittämän saamat summat vaihtelevat termeittäin välillä 48–63. Väittämän ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen” summien vaihtelu termien välillä on suurempaa kuin väittämissä ”Termi on helppo muistaa” ja ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”.

Analyysi osoittaa, että tarkoituksenmukaisuuden periaatteen sisällä on vaihtelua siinä, kuinka hyvin käyttäjät kokevat periaatteen toteutuvan. Summien tarkastelu antaa tietoa siitä, että tutkimusaineistossa tutkimuskohteena olevassa sovelluksessa saavutetaan osittain tarkoituksenmukaisuuden periaate, koska ”Termi on helppo muistaa” -väittämä on tarkoituksenmukaisuuden periaatetta mittaava väittämä. Lisäksi ”Termi on helppo muistaa” -väittämä on arvioitu useimmiten kuvaamaan parhaiten termiä verrattaessa yksittäisen väittämän saamia keskiarvoja muihin väittämiin (ks. tarkemmin lukua 4.2.2). Toisaalta väittämä ”Termien herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” on aineistossa toiseksi vähiten sopivaksi arvioitu käytettävyyden osatekijä. Myös tämä väittämä liittyy termin tarkoituksenmukaisuuteen. Kaikkia termejä ei siis ole arvioitu kaikilta osin tarkoituksenmukaisiksi.

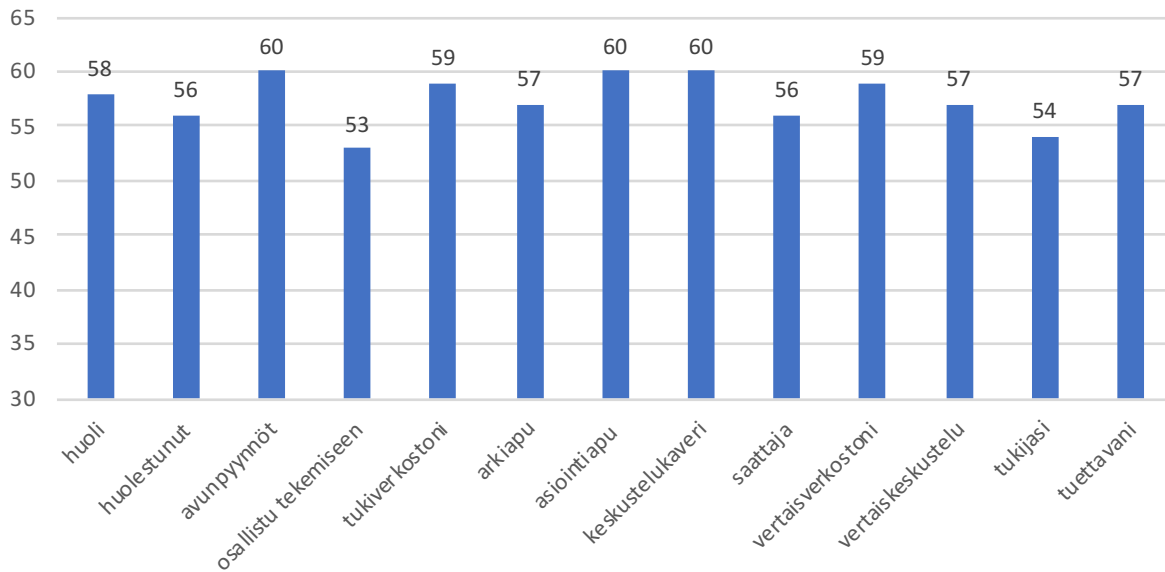
#### 4.3.2 Johdonmukaisuus

Väittämän ”Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti” valitsin kyselyyn mittaamaan vastaajien näkemyksiä termien johdonmukaisuudesta, joka on yksi terminologisen käytettävyyden periaatteista (Nuopponen & Isohella 2016: 234–235). Analyysi osoittaa, että kyseistä väittämää ei ole arvioitu kuvaavan mitään termeistä parhaiten (ks. tarkemmin lukua 4.2.2). *Arkiapu*- ja



*vertaiskeskustelu*-termejä väittämä on arvioitu kuvaamaan heikoiten verrattuna termien muihin väittämiin.

Verrattaessa johdonmukaisuutta mittaavaa väittämää termien välillä voidaan havaita, että väittämä sopii vastaajajoukon silmin parhaiten termeihin *avunpyynnöt*, *asiointiapu* ja *keskustelukaveri* (ks. kuvio 17). Pienimmän summan väittämä saa termissä *osallistu tekemiseen*. Toisin sanoen vastaajien arvioiden mukaan johdonmukaisuuden periaate toteutuu parhaiten termeissä *avunpyynnöt*, *asiointiapu* ja *keskustelukaveri*. Heikoiten johdonmukaisuuden periaate puolestaan toteutuu vastaajien arvioiden mukaan termissä *osallistu tekemiseen*.

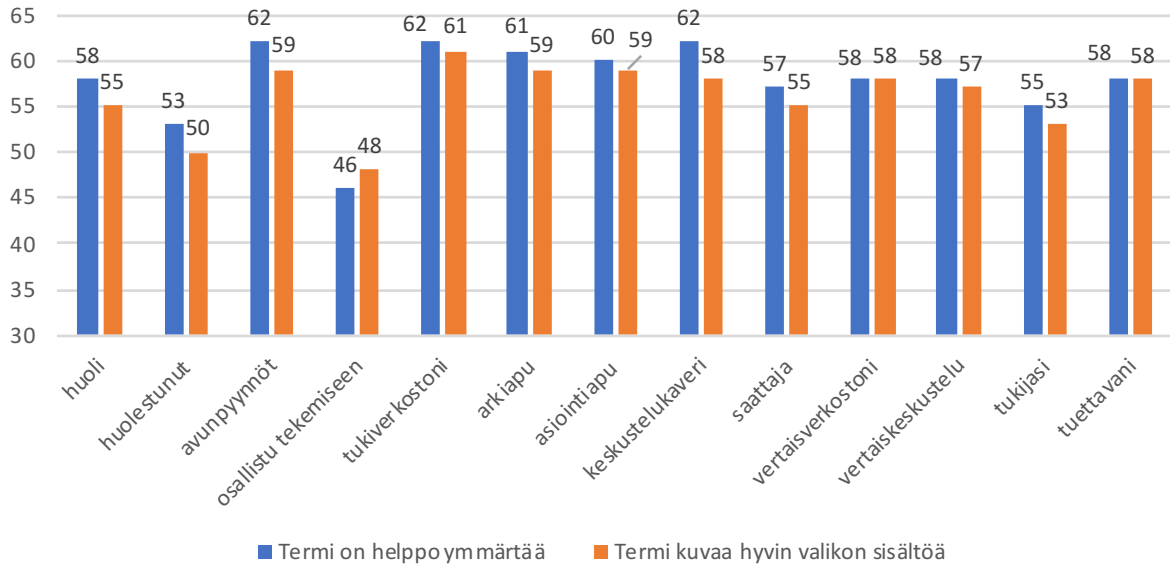


Kuvio 17. Johdonmukaisuuden periaatteeseen liittyvän väittämän summat termeittäin.

Johdonmukaisuutta mittaavan väittämän saamat summat vaihtelevat välillä 53–60. Vaihtelu on pienintä verrattaessa sitä muiden väittämien summien vaihteluun termien välillä. Tutkimusaineistosta voidaan päätellä, että vaikka johdonmukaisuutta mittaavaa väittämää ei ole yhdenkään termin kohdalla arvioitu kuvaamaan termiä parhaiten verrattuna muihin väittämiin, ovat tutkimusaineiston mukaan arviot väittämän sopivuudesta tasaisempia kuin muissa arvioinnin kohteena olleissa väittämissä. Näin ollen vastaajat ovat yksimielisimpiä johdonmukaisuuden periaatteen toteutumisen asteesta verrattuna muiden terminologisen käytettävyyden periaatteiden toteutumiseen.

### 4.3.3 Läpinäkyvyys

Väittämät ”Termi on helppo ymmärtää” ja ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä/toiminnon sisältöä/roolia sovelluksessa” ovat osa läpinäkyvyyden periaatetta (vrt. Nuopponen & Isohella 2016: 235). Kuvio 18 havainnollistaa, miten vastaajat ovat arvioineet näitä väittämiä termeittäin. Kuviosta näkyy väittämien saamat summat, kun kaikkien vastaajien antamat arviot lasketaan yhteen.



Kuvio 18. Läpinäkyvyyden periaatteeseen liittyvät väittämät termeittäin.

Analyysissa selviää, että läpinäkyvyyteen liittyvistä kahdesta väittämästä ”Termi on helppo ymmärtää” koetaan vastaajien kesken useammin termiin sopivammaksi väittämäksi kuin väittämä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”/”Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa”/”Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä” (ks. kuvio 18). Ainoastaan *osallistu tekemiseen* -termin väittämä ”Termi on helppo ymmärtää” saa pienemmän summan. Korkeimman summan väittämä saa termeissä *avunpyynnöt*, *tukiverkostoni* ja *keskustelukaveri*. *Vertaisverkostoni*- ja *tuettavani*-termeissä molemmat väittämät saavat saman summan. Termejä verrattaessa tulee esille, että väittämä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”/”Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa”/”Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä” saa korkeimman summan (61) *tukiverkostoni*-termissä. Pienimmän summan (48) väittämä saa *osallistu tekemiseen*-termissä. Kyseisen väittämän saamat summat vaihtelevat termeittäin välillä 48–61.

Molempia läpinäkyvyyden periaatetta mittaavia väittämiä tarkasteltaessa tulee esille, että parhaiten läpinäkyvyyden periaate toteutuu termissä *tukiverkostoni*. Heikoiten läpinäkyvyyden

periaate puolestaan toteutuu *osallistu tekemiseen* -termissä. Kootusti voidaan sanoa, että läpinäkyvyyden periaate toteutuu tutkimusaineistossa hieman paremmin termin ymmärrettävyydessä kuin siinä, kuinka hyvin termi kuvaa valikon, roolin tai toiminnon sisältöä.

Kun tarkastellaan termien kaikkia väittämiä, selviää, että ”Termi on helppo ymmärtää” -väittäjä on arvioitu kaikista väittämistä kuvaamaan parhaiten *tukiverkostoni*- ja *tuettavani*-termejä (ks. lukua 4.2). *Osallistu tekemiseen* -termin väittäjä ”Termi on helppo ymmärtää” puolestaan saa koko aineiston pienimmän summan. Väittämän saama summa on 46. *Osallistu tekemiseen* -termin lisäksi *vertaisverkostoni*-termin kyseinen väittäjä on arvioitu kuvaamaan heikoiten termiä. Väittämän saamat summat vaihtelevat termeittäin välillä 46–62. Termin ymmärrettävyyttä mittaavan väittämän summien vaihtelu on suurinta verrattuna aineiston muihin väittämiin.

Tutkimusaineistosta voidaan havaita, että kahdeksan termin kohdalla väittäjä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”/”Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa”/”Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä” on arvioitu sopivuudeltaan termikohtaisesti heikoimmaksi. Tämä selviää hyvin vertaamalla termikohtaisten väittämien keskiarvoja keskenään (ks. tarkemmin lukua 4.2). Näin ollen tämä väittäjä saa tutkimusaineistossa eniten heikoimpia arvioita termin kaikkia väittämiä vertailtaessa. Väittäjä on arvioitu sopivan heikoiten kuvaamaan termejä *huoli*, *huolestunut*, *avunpyynnöt*, *asiointiapu*, *keskustelukaveri*, *vertaisverkostoni*, *vertaiskeskustelu* ja *tukijasi*. Ainoastaan *vertaisverkostoni*-termissä väittäjä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”/”Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa”/”Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä” saa termikohtaisista väittämistä korkeimman keskiarvon (ks. kuvio 11).

#### 4.4 Kokemus sovelluksen käytöstä ja käyttöohjeiden lukeminen

Kuten luvussa 3.1 ilmeni, kyselylomakkeessa vastaajaa pyydettiin taustatietona kertomaan, kuinka kauan hän on käyttänyt sovellusta (ks. liite). Jaoin vastaajat analyysivaiheessa ryhmiin, joissa kokemus sovelluksen käytöstä vaihtelee uusista käyttäjistä käyttäjiin, jotka ovat käyttäneet sovellusta kauemmin kuin kolme kuukautta (ks. tarkemmin taulukko 1). Luvussa tarkasteltavat käyttäjäryhmät ovat siis vastaajien luokitteluni mukaisesti seuraavat: 1) aivan uudet käyttäjät, 2) 1–3 kuukautta sovellusta käyttäneet ja 3) sovellusta yli 3 kuukautta käyttäneet vastaajat.

Verrattaessa keskiarvoja näiden vastaajaryhmien mukaan, on havaittavissa, että käyttäjäryhmien välillä on eroja väittämien saamissa keskiarvoissa (ks. taulukko 2). Vaikka edelleen on syytä muistaa, että tämän tutkimuksen tulokset perustuvat hyvin pieneen aineistoon, erittely käyttäjäryhmittäin tuo esille kiinnostavia eroja.

Taulukko 2. Käyttäjärühmien antamat arviot väittämille keskiarvojen mukaan.

	Väittämät, joissa korkein keskiarvo (kpl)	Väittämät, joissa matalin keskiarvo (kpl)
Olen aivan uusi käyttäjä	25	22
1–3 kuukautta	8	49
Kauemmin kuin 3 kuukautta	53	8

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin ilmoittamaan, kuinka kauan he ovat olleet Huoleti-mobiilisovelluksen käyttäjiä. Vertaamalla vastaajien ilmoittamaa kokemusta väittämien saamiin arvoihin tulee ilmi se, että uudet käyttäjät ja sovellusta 1–3 kuukautta käyttäneet arvioivat väittämien sopivuuden alhaisemmaksi kuin ne, jotka ovat käyttäneet sovellusta kauemmin kuin kolme kuukautta (ks. taulukko 2). Taulukosta 2 näkyy, kuinka moni väittämä saa kyseiseltä käyttäjäryhmältä korkeimman tai matalimman keskiarvon. Kun tarkastellaan eri käyttäjäryhmien antamia arvoja keskiarvojen mukaan, voidaan havaita, että aivan uusien käyttäjien antamien arvojen keskiarvo on korkein 25 väittämässä. Yli kolme kuukautta sovellusta käyttäneiden arviot saavat puolestaan korkeimman keskiarvon 53 väittämässä. Keskiarvot eivät kuitenkaan sijoitu lineaarisesti niin, että uudet käyttäjät kokisivat väittämien sopivuuden heikoimmaksi ja sovellusta yli kuusi kuukautta käyttäneet vastaajat korkeimmaksi. Tutkimusaineistossa ne, jotka ovat käyttäneet sovellusta 1–3 kuukautta, ovat arvioineet väittämien sopivuuden alhaisemmaksi verrattuna muihin käyttämiskokemuksen perusteella luokiteltuihin ryhmiin. 1–3 kuukautta käyttäjinä olleiden vastaajien arvioiden keskiarvo on korkein vain 8 väittämässä. Toisin sanoen aivan uudet käyttäjät ovat antaneet keskiarvojen mukaan väittämien sopivuudelle korkeammat arvot kuin 1–3 kuukautta käyttäjinä olleet.

Käyttäjärühmien keskiarvojen tarkastelu osoittaa, että edellä mainituista eroista huolimatta jokainen käyttäjäryhmä on arvioinut osaa väittämistä niin, että väittämän keskiarvoksi muodostuu 5. Yli kolme kuukautta sovelluksen käyttäjinä olleiden ryhmässä 23 väittämää saa keskiarvon 5. Sekä aivan uusien käyttäjien että 1–3 kuukautta sovellusta käyttäneiden keskuudessa viisi väittämää saa keskiarvon 5. Lisäksi keskiarvojen tarkastelu osoittaa myös sen, että 1–3 kuukautta sovelluksen käyttäjinä olleiden antamat arviot yksittäisistä väittämistä vaihtelevat eniten. Kyseisen ryhmän väittämäkohtaiset keskiarvot sijoittuvat välille 2,75–5. Aivan uusien käyttäjien keskiarvot sijoittuvat

välille 3,6–5 ja sovellusta yli kolme kuukautta käyttäneiden arvioiden keskiarvot välille 3,75–5. Aineiston pienestä koosta johtuen on vaikea sanoa, missä määrin nämä tulokset johtuvat sattumasta tai ilmenisikö samanlaisia eroja suuremmassa aineistossa. Tässä saadut tulokset herättävät joka tapauksessa kiinnostuksen tutkia aihetta lisää.

Kyselylomakkeessa kysyttiin toisena taustatietokysymyksenä sitä, onko vastaaja tutustunut sovelluksen käyttöohjeisiin (ks. liite). Kun analyysissä tarkastellaan yhdessä väittämien kanssa tietoa käyttöohjeiden lukemisesta, analyysi osoittaa, että kyselylomakkeen 78 väittämästä sovelluksen käyttöohjeet lukeneet vastaajat arvioivat 64 väittämän sopivuuden korkeammilla arvoilla kuin ne, jotka eivät olleet tutustuneet ohjeisiin. Vastaavasti ne, jotka eivät olleet tutustuneet käyttöohjeisiin, arvioivat 14 väittämän sopivuuden paremmaksi kuin ne, jotka olivat lukeneet käyttöohjeet.

Kaikki ne vastaajat, jotka ovat lukeneet sovelluksen käyttöohjeet, arvioivat kahden eri termin kaksi väittämää arvolla 5. Keskiarvon 5 saavat *avunpyynnöt*-termin väittämät ”Termi on helppo ymmärtää” ja ”Termi on helppo muistaa” sekä *arkiapu*-termin ”Termi on helppo ymmärtää” ja ”Termi on helppo muistaa”. Vastaajaryhmässä, johon kuuluvat vastaajat ovat lukeneet sovelluksen käyttöohjeet, yksittäinen väittämä saa alimmillaan keskiarvon 4. Tämän keskiarvon saa *huolestunut*-termin väittämät ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä” ja ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia”.

Vastaajaryhmässä, johon kuuluvat vastaajat eivät ole lukeneet sovelluksen käyttöohjeita lainkaan, korkeimman keskiarvon, eli keskiarvon 5, saavat *tukiverkostoni*-termin väittämä ”Termi on helppo muistaa” ja *keskustelukaveri*-termin väittämä ”Termi on helppo muistaa”. Tämä vastaajaryhmä on keskiarvojen vertailun mukaan arvioinut *osallistu tekemiseen* -termin väittämän ”Termi on helppo ymmärtää” heikoimmaksi. Tämä väittämä saa keskiarvon 2,83. Tämän termin väittämät ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä” ja ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen” saavat keskiarvon 3. Yhteensä 19 väittämää saa tässä vastaajaryhmässä heikomman keskiarvon kuin yksikään väittämä siinä vastaajaryhmässä, jossa vastaajat ovat tutustuneet käyttöohjeisiin.

Kuten edellä tuli ilmi, ne, jotka ovat jo pidempään käyttäneet sovellusta, kokevat sovelluksen termien käytettävyyden paremmaksi kuin ne, jotka ovat sovelluksen aivan uusia käyttäjiä tai jotka ovat käyttäneet sovellusta yhdestä kolmeen kuukauteen. Tämän tutkimuksen aineistossa tämän voi selittää se, että kaikki vastaajat, jotka ovat käyttäneet sovellusta yli kolme kuukautta, ovat lukeneet sovelluksen käyttöohjeita.

Sovellusta kauemmin kuin kolme kuukautta käyttäneet vastaajat arvioivat tutkimuskohteena olevien termien käytettävyyden parhaimmaksi verrattuna muihin vastaajaryhmiin. Näin on myös silloin, kun vertailuun otetaan mukaan koko vastaajajoukko ja käyttöohjeiden lukemisen mukaan luokitellut käyttäjäryhmät. Heikoimman arvion termien käytettävyydestä ovat puolestaan antaneet

sovellusta 1–3 kuukautta käyttäneet vastaajat. Koko aineiston matalimman keskiarvon (2,75) saa 1–3 kuukautta sovellusta käyttäneiden arvio termin *osallistu tekemiseen* väittämästä ”Termi sopii hyvin tähän sovellukseen”.

## 4.5 Vastaajien tulkinnat sanojen merkityksistä

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin paitsi reagoimaan termeihin asteikollisten väittämien avulla myös kertomaan, mitä tietty sovelluksen termi heidän mielestään tarkoittaa muussa käytössä kuin sovelluksessa. Lisäksi vastaajia pyydettiin kirjoittamaan siitä, mitä mielikuvia kyseinen sana heissä herättää. Näiltä osin aineistoa voi pitää varsin rikkaana. Avoimiin kysymyksiin tulleita vastauksia on yhteensä peräti 168. Tutkimukseen osallistuneista 13 vastaajasta 12 vastaajaa vastasi kaikkiin 13 termikohtaiseen avoimeen kysymykseen. Ainoastaan yksi vastaaja on jättänyt vastaamatta yhteen avoimeen kysymykseen. Tutkimusaineisto sisältää 21 avoimiin kysymyksiin tullutta vastausta, jotka on selkeästi joko kokonaan tai osittain kirjoitettu pohtimalla sitä, mitä sana tarkoittaa sovelluksessa. Avoimien kysymysten analysoinnista olen rajannut pois kahdeksan vastausta, koska ne ovat sellaisia, joista ei voi päätellä vastaajan kantaa sanan merkitykseen tai sanan herättämiin mielikuviin. Pois rajattuja vastauksia on vajaa viisi prosenttia kaikista avointen kysymysten vastauksista.

Luvussa 4.5.1 tarkastelen vastauksia suhteessa siihen, miten tutkittavana olevat sanat on määritellyt Kielitoimiston sanakirjassa (2019). Vertaan vastauksia Kielitoimiston sanakirjaan, koska se kuvaa ajantasaisesti suomen nykykielen sanastoa (Kotimaisten kielten keskus 2019). Luvussa 4.5.2 esittelen, millä tavoin vastaajat ovat tulkinneet niitä kyselyn sanoja, joita ei löydy sanakirjasta. Tällaisia sanoja ovat: *tukiverkosto*, *arkiapu*, *asiointiapu*, *keskustelukaveri*, *vertaisverkosto* ja *vertaiskeskustelu*. Luvussa 4.5.3 tarkastelen vastauksia, jotka on kirjoitettu sovelluksen näkökulmasta. Samassa luvussa esittelen myös kannanottoja, jotka liittyvät sanojen käyttöön sovelluksessa. Avoimien vastausten analysoinnissa korvaan termin *sanalla*, koska tarkoituksena on selvittää, mitä sanat tarkoittavat yleisesti, ei termitettyinä.

### 4.5.1 Sanojen tulkinta verrattuna sanakirjan määritelmiin

Tässä luvussa tarkastelen sitä, millä tavoin vastaajat ovat selittäneet kysymyksen kohteena olevia sovelluksen termejä. Verbistä johdetut sanat olen ottanut mukaan tähän lukuun, koska verbit löytyvät sanakirjasta. Samoin *osallistu tekemiseen* -sanaliiton olen sisällyttänyt tähän lukuun, koska sanan osat löytyvät sanakirjasta. Koska vastaajilla oli mahdollisuus kertoa myös mielikuvista, joita sana heissä herättää, eivät kaikki vastaukset sisällä varsinaista määritelmää sanan merkityksestä. Osa vastauksista

koostuu näin ollen ainoastaan mielikuvista tai miellelyhtymistä. Lisäksi osassa vastauksista on määritelty pääasiassa sitä, mitä sana tarkoittaa terminä sovelluksessa.

Havainnollistan tarkastelua avokysymysten vastauksista kerätyillä esimerkeillä. Jokaisen esimerkin perään olen merkinnyt vastaajan numeron, jota olen käyttänyt aineiston luokittelussa, sekä tiedon siitä, kuinka kauan vastaaja on käyttänyt sovellusta. Kokemus sovelluksen käytöstä on ilmaistu esimerkkien perään seuraavasti:

Olen aivan uusi käyttäjä = 0

1–3 kuukautta = 1

Enemmän kuin 3 kuukautta = 2

Esimerkiksi koodi V4, 2 tarkoittaa, että esimerkivastaus on vastaajan numero neljä kirjoittama ja vastaajalla on kokemusta sovelluksen käytöstä enemmän kuin kolme kuukautta. Käsittelen seuraavassa sanojen tulkintoja siinä järjestyksessä, jossa ne tulivat kyselylomakkeessa vastaajalle tulkittavaksi.

Tutkimusaineistossa 11 vastaajaa on kirjoittanut oman tulkintansa *huoli*-sanasta. Kaksi vastausta kommentoi termin sopivuutta sovellukseen. Vastauksissa on mainittu *huolen* olevan asia, joka askarruttaa, mietityttää, huolettaa, vaikuttaa merkittävästi arkeen tai luo epävarmuutta ja epätietoisuutta tulevasta. Lisäksi useampi vastaaja on maininnut, että *huoli* tarkoittaa 'ongelmaa'. Näin *huoli* on esimerkiksi määritelty vastauksissa (esimerkit 1a–d):

(1a) Että joku asia huonosti tai mietityttää (V6, 0)

(1b) omaa mieltä askarruttavat/mietityttävät asiat (V13, 0)

(1c) Huoli tarkoittaa lähinnä ongelmaa. Tai pelkoa ongelmasta. (V5, 2)

(1d) pitkäkestoinen ongelma, elämänlaatuun vaikuttava, voi tuntea ettei itse siihen voi vaikuttaa (V12, 0)

Kielitoimiston sanakirjassa *huoli* on puolestaan määritelty seuraavasti:

**huoli**

levoton, huolehtiva, huolestunut ajatus jstak asiasta, murhe, suru jstak; levottomuus, huolestuneisuus; pelko, hätä, ahdistus, tuska. *Taloudelliset huolet. Työhuolet. Huoli tulevaisuudesta, lapsista. Jklla on huolia, huolta (jstak). Kantaa huolta [= olla huolissaan, huolehtia] jstak t. jksta. Huolet painavat, haihtuvat. Siitä on pelkkää huolta. Antaa aihetta huoleen. Ei syytä huoleen. Jätä huolet huomiseksi. Älä ota turhia huolia!*

Sanakirjan määrittelyssä *huoli* merkitsee siis samaa kuin murhe, suru jostakin, levottomuus, huolestuneisuus, pelko, hätä, ahdistus tai tuska. Tutkimusaineistossa kolme vastausta on sanakirjan määritelmän mukaisia (esimerkit 2a–c). Yhdessä vastauksessa *huoli* tulkitaan murheeksi ja kahdessa vastauksessa huolehtimiseksi jostain.

(2a) Huoli tarkoittaa murheita. (V4, 2)

(2b) Huoli on huolehtimista (V9, 1)

(2c) kysymys, huolettaa joki asia, (V10, 1)

Ongelma sen sijaan ei ole sanakirjan määrittelyssä mukana. Vastaavasti sanakirja ei ehdota ongelman määrittelyksi huolta, vaan ongelma on sanakirjamääritelmän mukaan ”hankaluuksia, vaikeuksia, harmia tms. aiheuttava, vaikeasti ratkaistava asia, jota koetetaan selvittää, pohdittava kysymys, pulma, probleema”.

Vastauksissa liitetään *huoli*-sanaan lisäksi piirteitä, joita sanakirjan määrittely ei sisällä. Yksi vastaaja tulkitsee huolen huolestumiseksi jostain muusta kuin itsestä. Toisen vastaajan tulkinnan mukaan huoli on pitkäkestoista eikä siihen voi välttämättä itse vaikuttaa. Kolmas vastaaja kuvaa huolen olevan asia, joka ”häiritsee arkea merkittävästi tai ainakin vaikeuttaa arkea jonkin verran”. Neljäs vastaaja kirjoittaa huolen olevan negatiivinen ja kokonaisvaltainen tilanne.

Kyselylomakkeen toisena tulkittavana sanana oli *huolestunut*. Tämän sanan merkitystä on pohtinut kaikki 13 vastaajaa. Kielitoimiston sanakirja ei sisällä *huolestunut*-sanaa, mutta esittelen tässä sanojen huolestua ja huolestuttaa määritelmät:

**huolestua**

joutua huolen valtaan, tulla levottomaksi, hätääntyä. *Huolestua, olla huolestunut jstak, jnk takia. Huolestunut ilme.*

**huolestuttaa**

herättää huolestusta, huolettaa. *Hänen terveydentilansa huolestutti meitä. Tilanne on huolestuttava.*

Tutkimusaineistossa seitsemän vastaajaa on ilmaissut eri sanavalinnoilla huolestuneen tarkoittavat huolestumista jostakin asiasta tai ihmisestä.

Myös *huolestunut*-sanaan on vastauksissa liitetty sellaisia piirteitä, joita sanakirjan määrittely ei sisällä. Neljä vastaajaa ymmärtää *huolestunut*-sanana viittaavan siihen, että henkilö on enemmänkin huolissaan muista kuin omasta itsestään. Tämä voidaan havaita esimerkeistä 3a ja 3b.

(3a) Huolestunut murehtii lähinnä muita enempi kuin itseään omassa kielessä. (V4, 2)

(3b) huolestunut enemmän muiden kuin omasta puolestaan/huolestaan (V12, 0)

Yksi vastaaja liittyy myös *huolestunut*-sanaan tulkinnan kokonaisvaltaisesta tilanteesta. Yksi vastaaja puolestaan tulkitsee sanan kuvaavan ”epätietoisuutta tulevasta” ja ”akuuttia tilannetta”. Kaksi vastaajaa yhdistää sanan negatiiviseen tilanteeseen. Yksi vastaaja kertoo *huolestuneen* ajattelevan huoltaan ”niin paljon, että se vaikuttaa ihmiseen niin henkisesti kuin fyysisesti”.

Kielitoimiston sanakirja sisältää sanan *avunpyyntö*, mutta se ei anna esimerkkiä sanan käytöstä. Tutkimusaineistossa 12 vastaajaa on kirjoittanut oman tulkintansa sanan merkityksestä. Vastaajat ovat kuvanneet avunpyynnön tarkoittavan avun pyytämistä johonkin asiaan tai jossakin asiassa. Vastauksissa apua voidaan pyytää läheisiltä, naapureilta ja viranomaisilta. Neljässä



vastauksessa *avunpyyntö*-sanana merkitykseen liitetään tarve avulle. Näin on tehty esimerkkinä 4 siteeratussa vastauksessa:

(4) Avunpyyntö on ihmisen tarve avulle. Se on myös sellainen pyyntö, jollaista ihminen ei tee ilman harkintaa tai hätiköiden. (V11, 2)

Neljässä vastauksessa *avunpyynnön* tulkitaan tarkoittavan hätähuutoa tai avun tarvetta silloin, kun on hätä. Yhdessä vastauksessa vastaavasti mainitaan, että kyseessä ei välttämättä ole suuri hätä, johon apua tarvitaan, vaan *avunpyyntö*-sanaa voidaan käyttää pienissäkin arjen tilanteissa.

Kymmenen vastaajaa on kirjoittanut tulkintansa *osallistu tekemiseen* -sanaliiton merkityksestä. Loput vastaajat ovat kommentoineet sanaliittoa muilla tavoin. Viidessä vastauksessa *osallistu tekemiseen* on tulkittu jonkin asian tekemiseen yhdessä muiden kanssa. Kahdessa näistä vastauksista on erikseen mainittu, että *osallistu tekemiseen* viittaa siihen, että osallistujia on enemmän kuin kaksi. Tällainen tulkinta näkyy esimerkissä 5.

(5) Se tarkoittaa osallistumista jonkinlaiseen aktiviteettiin oli se sitten mitä tahansa, kuitenkin niin, että siihen liittyy muita ihmisiä. (V11, 2)

Kaksi vastaajaa puolestaan arvioi, että sanaliiton merkitykseen sisältyy se, että tekemisen järjestäjä on joku muu kuin henkilö itse. Tällä tavoin sanaa on tulkittu esimerkissä 6.

(6) Jonkun muun aloittamaan tai ideoimaan tekemiseen osallistumista osana ryhmää. Ehkä tosiaan ennemmin osana suurempaa ryhmää kuin kaksin tekemisen ehdottajan kanssa. (V12, 0)

Vastauksissa *osallistu tekemiseen* on tulkittu myös mahdollisuudeksi tehdä asioille jotain, osallistumiseksi vapaaehtoistyöhön, menemiseksi jonnekin paikkaan ja asioiksi, joihin henkilöllä on mahdollisuus osallistua. Kielitoimiston sanakirja määrittelee *osallistua*-sanana käytön seuraavasti:

**osallistua** olla mukana jssak, ottaa osaa. *Osallistua neuvotteluun, jatkokoulutukseen, kilpailuihin, päätöksentekoon. Osallistua kurssiin t. kurssille, illallisiin t. illallisille, retkeen t. retkelle. Osallistuu innokkaasti politiikkaan. Osallistua kuluihin maksaa osa, osuutensa kuluista.*

*Tekeminen* puolestaan voi olla sanakirjan mukaan:

valmistaminen, suorittaminen, aikaansaaminen. *Tien, työn tekeminen.*  
työ, tehtävä, toimi, puuha, ”homma”

Näin ollen vastaajien määrittelyt ovat pääasiassa lähellä *osallistua*-sanana määrittelyä. Lisäksi vastaajat ovat liittäneet määritelmään piirteitä, joita sanakirjan määritelmä ei tuo esille.

Kaikki 13 vastaajaa ovat kertoneet oman tulkintansa *saattaja*-sanasta. Kyselyn vastauksissa useissa vastauksissa *saattajan* on ymmärretty merkitsevän kutakuinkin samaa kuin sanakirjan *asiointiavustaja*. Sanakirja määrittelee *asiointiavustajan* seuraavasti:

**asiointiavustaja** maahanmuuttajia, liikkumisesteisiä ym. asioinneissa avustava henkilö.

*Saattajan* määritelmä Kielitoimiston sanakirjassa puolestaan on:

**saattaja** *Lähteä lapsen saattajaksi. Vainajan saattajat. Työn loppuun saattaja. Sanansaattaja.*  
**Sot.** saattaja-alus.

Tutkimusaineistossa vastaajat ymmärtävät *saattajan* olevan henkilö, joka avustaa apua tarvitsevan tiettyyn paikkaan tai pois tietyistä paikasta. Osassa vastauksista *saattajan* ymmärretään tarkoittavan myös 'kyytiä' tai 'kuljettajaa'. Yhdessä vastauksessa annetaan esimerkkinä sanan käytöstä hautajaisten *saattajat*. Saman esimerkin tarjoaa myös sanakirja. Yksi vastaaja puolestaan tuo vastauksessaan esille henkisen tuen antamisen saatettavalle (esimerkki 7).

(7) Saattaja on ihminen, joka saattaa ihmisen paikkaan B. On myös henkinen tuki ainakin paikasta A paikkaan B matkustettaessa. (V11, 2)

*Saattaja*-sanaan yhdistetään myös saatettavan piirre, jonka mukaan saatettava ei pärjää ilman apua. Kolme vastaajaa ymmärtää *saattaja*-sanan liittyvän siihen, että *saattaja* on apuna liikuntarajoitteiselle tai -kyvyttömälle henkilölle (esimerkki 8). Kolme vastaajaa yhdistää sanaan myös tietyn kohteen. Näissä vastauksissa *saattaja* auttaa henkilön sairaalaan. Yksi vastaajaa liittää sanaan myös piirteen saatettavan tahdonvastaisuudesta (esimerkki 8).

(8) Jonkun itse pärjäämättömän tai liikkumaan kykenemättömän auttaminen paikasta toiseen. Ei välttämättä edes itsensä haluamaan paikkaan, vaan paikkaan johon hänen on mentävä. (V12, 0)

Tutkimusaineistossa 11 vastaaja on kirjoittanut oman tulkintansa *tukija*-sanana merkityksestä. *Tukija* ymmärretään auttajaksi, läheiseksi, kaveriksi, henkiseksi tukijaksi ja keskustelukaveriksi. Tukijan todetaan myös olevan apuna kaikessa ja auttavan ongelmissa ja arjessa. Kahdessa vastauksessa tulkitaan *tukija* myös henkilöksi, joka antaa taloudellista tukea. Toinen vastauksista yhdistää taloudellisen tukeen sen, että taloudellista tukea saa ”palveluksia vastaan”. Yksi vastaaja ymmärtää tukijan viittaavan aatteen tai tavoitteen tukemiseen. Yhdessä vastauksessa kerrotaan tukijan tarkoittavan samaa kuin tukihenkilö. Kielitoimiston sanakirjassa *tukija* on esitelty seuraavasti:

**tukija** *Taiteen tukijat.*

Sanakirjan määritelmä viittaa aatteen tai tavoitteen tukemiseen. Kyse voi olla mahdollisesti esimerkissä myös taloudellisesta tukemisesta.

*Tuettava* on *tukea*-verbin I partisiipin passiivimuoto, joten tarkastelen vastaajien tulkintoja sanan merkityksestä suhteessa *tukea*-verbiin. Kielitoimiston sanakirjassa *tukea*-verbistä on monia eri käyttötarkoituksia. Esittelen tässä esimerkeistä ainoastaan ne, jotka liittyvät ihmisen tukemiseen, koska vastauksissa *tuettava*-sanaa ei ole muunlaisiin tarkoituksiin yhdistetty. Näiltä osin *tukea*-verbi on määritelty sanakirjassa seuraavasti:

**tukea**

antaa jklle vars. henkistä tukea, auttaa, kannattaa; kannustaa, innostaa. *Tukea jkta pyrkimyksissä, työssä. Tukea jkn mielipidettä. Vasemmiston tukemahallitus.*

auttaa rahallisesti, taloudellisesti, avustaa. *Tukea jtak hanketta taloudellisesti, avustuksin. Valtio tukee vientiä.*

Aineistossa 12 vastaajaa on tulkinnut *tuettava*-sanankirjan määritelmän tavoin henkilöksi, jota tuetaan tai autetaan jossain tilanteessa jollain tavalla. Kolmessa vastauksessa *tuettavan* ymmärretään olevan henkilö, jolle apu on välttämätöntä arjessa pärjätäkseen. Tämä tulkinta näkyy esimerkeissä 9a ja 9b.

(9a) Jotain joka tarvitsee tukea jokapäiväisessä elämässä, jotain kuka ei pärjää itse (V7, 0)

(9b) henkilö, joka saa (itseltäni) tukea. Viittaa mielestäni myös siihen, että *tuettava* ei pärjäisi ilman tukea. (V12, 0)

Yhdessä näistä vastauksista *tuettava* rinnastetaan ”perässä vedettävään” henkilöön. Kaksi vastaajaa on liittänyt sanan merkitykseen lupauksen tai sitoumuksen *tuettavan* auttamisesta. Yksi vastaaja mainitsee, että *tuettavaa* tuetaan joko henkisesti tai fyysisesti. Yhdessä vastauksessa puolestaan tuodaan esille tuen antajan ominaisuus. Esimerkissä 10 *tuettava* saa tukea henkilöltä, jolla on *tuettavalle* jotain annettavaa.

(10) Tuettava on sellainen henkilö, jolle minulla on itselläni annettavaa, henkilö, jota pystyn auttamaan hänen tarvitsemallaan tavalla. (V13, 0)

Kahdessa vastauksessa sanaa on tulkittu sovelluksen näkökulmasta käsin. Toisessa *tuettava* ymmärretään henkilöksi, jota vertaistukija tukee. Toisessa vastauksessa *tuettava*-sana viittaa listaan niistä henkilöistä, joita sovelluksen käyttäjä tukee.

Kootusti voidaan sanoa, että vastaajien tulkinnat sanoista ovat osittain sanakirjan määritelmien mukaisia, mutta ne sisältävät myös sellaisia ominaisuuksia, joita sanakirjan määritelmät eivät sisällä. Vastaajat tulkitsivat sanojen sisältävän aikaan, paikkaan, laatuun, laajuuteen, välttämättömyyteen, tekijään ja teon kohteeseen liittyviä piirteitä, joita sanakirjassa ei ole mainittu. Sanalle oli saatettu antaa myös sellaisia synonyymeja, jotka poikkesivat Kielitoimiston sanakirjasta.

Näin oli esimerkiksi *huoli*-sanon määrittelyissä, joissa huoli oli rinnastettu ongelmaan. Vastaajien tulkinnat olivat myös toisistaan poikkeavia. Esimerkiksi avunpyynnön merkitys vaihteli hätähuudosta pieneen arkiseen apuun.

#### 4.5.2 Sanakirjaan kuulumattomien sanojen tulkinta

Seuraavaksi tarkastelen vastaajien tulkintoja sanoista, joita ei löydy Kielitoimiston sanakirjasta. Jos sanakirja sisältää merkitykseltään läheisen sanan, olen esitellyt tällaiset sanat tarkastelun yhteydessä. Tässä luvussa analysoinnin kohteena ovat sanat: *tukiverkosto*, *arkiapu*, *asiointiapu*, *keskustelukaveri*, *vertaisverkosto* ja *vertaiskeskustelu*. Koska Kielitoimiston sanakirja ei sisällä edellä mainittuja sanoja, käsitelen näitä sanoja tässä tutkimuksessa uudissanoina. Tutkimusaineiston vastauksista ei välity tietoa siitä, ovatko vastaajat kohdanneet tai käyttäneet näitä sanoja muissa yhteyksissä kuin sovelluksessa. Näin ollen tutkimusaineisto ei myöskään välitä tietoa siitä, perustuvatko vastaajien tulkinnat sanojen tarkoituksesta pelkästään sovellukseen vai mahdollisesti myös muihin tilanteisiin.

Tutkimusaineistossa 11 vastaajaa on pohtinut *tukiverkosto*-sanon merkitystä. Vastauksissa *tukiverkoston* ymmärretään tarkoittavan kaikkia niitä ihmisiä, jotka ovat tukena ja apuna elämässä. Viidessä vastauksessa kerrotaan *tukiverkoston* muodostuvan läheisistä, mikä näkyy esimerkeissä 11a ja 11b.

(11a) Läheisiä ihmisiä, jotka tukevat ja auttavat (V3, 2)

(11b) Ympärilläni olevia ihmisiä, jotka auttavat ja tukevat tarvittaessa (V6, 0)

Kahdessa vastauksessa *tukiverkostoon* mainitaan kuuluvaksi myös organisaatiot, joiden kautta voi saada apua. Yksi vastaaja ymmärtää sanan tarkoittavan vertaistukea. Yhdessä vastauksessa tuen ja avun lisäksi mainitaan, että *tukiverkostoon* kuuluvat ”ymmärtävät”. Yksi vastaus antaa konkreettisenä esimerkkinä tukiverkoston tarjoamasta tuesta lastenhoitoavun saamisen.

Vastauksissa *tukiverkoston* määritelmään kuuluu myös se, milloin *tukiverkosto* antaa apua ja tukea. Viidessä vastauksessa mainitaan, että tukea saa tarvittaessa ja silloin, kun elämässä tulee vastaan vaikeita tilanteita. Kolme vastusta viittaa siihen, että apu on aina lähellä ja sitä on aina saatavilla.

Kaikki 13 vastaajaa ovat määritelleet kyselyssä, mitä *arkiapu* merkitsee. *Arkiapu* tarkoittaa vastaajien mielestä jokapäiväisessä arjessa tarvittavaa ja saatavaa apua. Neljä vastaajaa ymmärtää *arkiavun* tarkoittavan pientä tai helppoa apua. Näin on esimerkeissä 12a ja 12b.

(12a) Jokapäiväisiin normaaleihin askareisiin saatavaa apua (V3, 2)

(12b) Arkiapu tarkoittaa sitä apua, mitä jokapäiväisissä toiminna ja arjen pyörittämisessä saatetaan tarvita (V5, 2)

Kolme vastaajaa on puolestaan kuvannut *arkiavun* avuksi, jota tarvitaan arjen vaikeissa tilanteissa sekä arjessa pärjäämiseen ja jaksamiseen (esimerkki 13).

(13) Tarvitsee apua aivan perusasioissa, kuten pukeutuminen, ruoanlaitto jne. (V4, 2)

Neljä vastaajaa on antanut *arkiavusta* konkreettisenä esimerkkinä kaupassakäynnin. Yksi vastaaja ymmärtää *arkiavun* avuksi, jota ”voin antaa tai vastaanottaa”. Yksi vastaaja on lisäksi pohtinut sitä, keneltä arkiapua pyydetään. Kyseisessä vastauksessa arkiapua pyydetään perheeltä, sukulaisilta, kavereilta ja naapureilta.

Vaikka Kielitoimiston sanakirja ei sisällä *arkiapu*-sanaa, esittelen tässä yhteydessä *arki*-sanana määritelmän, koska määritelmällä on yhtymäkohtia vastaajien *arkiavusta* tekemien määritelmien kanssa. Sanakirjan mukaan *arki* on jokapäiväistä elämää, arkielämää, jokapäiväisyyttä, tavallisuutta ja arkipäivää. Osa vastauksista sisältää *arkiavusta* samanlaisen ajatuksen jokapäiväisyydestä ja tavallisuudesta.

Kymmenen vastaajaa on pohtinut vastauksissa *asiointiavun* merkitystä. Vastaaja ymmärtävät *asiointiavun* tarkoittavan apua, jonka tarkoituksena on avustaa henkilöä erilaisten asioiden hoitamisessa. Se, minkälaisiin apuun vastaajat ovat sanan yhdistäneet, näkyy esimerkeissä 14a, 14b ja 14c.

(14a) Asiointiapu on auttamista viranomais- ja julkishallinnon asioinneissa tai vaikkapa apua lomakkeiden täyttämässä kelaan, tms (V5, 2)

(14b) Esim. apteekissa käynti tai pankissa avustaminen. (V4, 2)

(14c) Apua arkeen, kaupassakäynti, lasten kausi harrastuksiin (V7, 0)

*Asiointiapu*-sana ymmärretään pitkälti samalla tavalla kuin *asiointiavustaja* (ks. tarkemmin s. 46), joka on määritelty Kielitoimiston sanakirjassa. Suurin osa vastaajista ymmärtää *asiointiavun* avuksi, jonka tarkoituksena on auttaa toista henkilöä hoitamaan asioita esimerkiksi apteekissa tai pankissa. Kolmessa vastauksessa *asiointiapu* mielletään myös avuksi, jossa asia hoidetaan kokonaan toisen puolesta. Neljä vastaajaa mainitsee esimerkkinä *asiointiavusta* pankissa avustamisen. Kaksi vastaajaa antaa esimerkiksi *asiointiavusta* käynnin apteekissa tai kaupassa. Kahdessa vastauksessa *asiointiapu* ymmärretään auttamiseksi asioiden hoitamisessa erilaisissa virastoissa tai lomakkeiden täyttämässä. Yhdessä vastauksessa mainitaan myös auttaminen tietokoneasioissa. Myös kuljetusapu mainitaan yhdessä vastauksessa. Lisäksi yksi vastaaja rinnastaa *asiointiavun* esimerkiksi tulkkiin tai saattajaan. Yhden vastaajan mukaan *asiointiapu* on ”kanssakulkemista”.

Aineiston 13 vastaajasta 12 vastaajaa on kirjoittanut oman määritelmänsä *keskustelukaveri*-sanana merkityksestä. Vastaajat ymmärtävät keskustelukaverin olevan joku, jonka kanssa voi

keskustella ennen kaikkea tai ainakin pääasiassa arkisista asioista. Neljässä vastauksessa on mainittu, että keskustelun kohteena voivat olla kevyet tai arkiset asiat. Kolmessa vastauksessa puolestaan keskustelukaveri tarkoittaa samaa kuin 'juttukaveri' tai 'juttuseura'. Yksi vastaaja rinnastaa keskustelukaverin 'vertaistukeen'. Vaikka sanakirja ei sisällä *keskustelukaveri*-sanaa, sisältää se sen sijaan *keskustelukumppani*-sanana. Esimerkit *keskustelukumppanin* käytöstä on verrattavissa vastaajien tulkintoihin *keskustelukaveri*-sanasta. Myös keskustelun tapaa, kestoa ja keskustelukaverin ominaisuuksia on määritelty vastauksissa. Yksi vastaaja kokee, että *keskustelukaveri*-sana viittaa siihen, että keskustelua käydään kasvotusten tai soittamalla. Yksi vastaaja vastaavasti tulkitsee sanan niin, että keskustelua voidaan käydä myös viestien välityksellä (esimerkki 15). Samassa vastauksessa tulee esiin myös keskustelun luottamuksellisuus.

(15) Luottamuksellista keskustelu/ viestittelykaveria kaikista mielessä olevista asioista (V5, 2)

Keskustelun tavoite arjessa pärjäämisen ja sosiaalisuuden tukemiseksi on mainittu kerran. *Keskustelukaveri* voi tarkoittaa myös yksinäisen kaverina olemista tai tuntematonta henkilöä, jonka kanssa on keskusteltu parin minuutin ajan ”kauppajonossa”. Esimerkissä 16 tulee esille keskustelun pyytettämyys ja tasa-arvoinen asetelma keskustelijoiden välillä.

(16) Keskustelukaveri on ihminen, joka on valmis kuuntelemaan toista ihmistä pyyteettömästi ja joka voi jutella ilman tunnetta pakosta. Keskustelukaveri myös alkaa dialogiin ja ei anna ihmisen monologimaisesti vain vuodattaa sydäntään vaan keskustelu tapahtuu dialogissa. (V11, 2)

*Vertaisverkosto*-sanana merkitystä on pohtinut 12 vastaajaa. Kuten todettua, Kielitoimiston sanakirja ei sisällä *vertaisverkosto*-sanaa, mutta sen sijaan se sisältää sanat *vertainen*, *vertaisryhmä* ja *vertaistuki*. Näiden sanojen merkitykset ovat lähellä sitä, kuinka vastaajat ovat kuvanneet *vertaisverkosto*-sanana merkityksen. Lisäksi sanakirja sisältää muodoltaan samankaltaisen *vertaisverkko*-sanana. Yksikään vastaaja ei ole kuitenkaan viitannut *vertaisverkosto*-sanana yhteydessä *vertaisverkko*on tai sen merkitykseen.

Vastauksissa *vertaisverkoston* nähdään tarkoittavan saman kokeneiden tai samassa elämäntilanteessa olevien ihmisten joukkoa, mikä näkyy esimerkeistä 17a–c.

(17a) Vertaisverkosto tarkoittaa ihmisryhmää, joka on kokenut samaa tai samankaltaista elämässä kuin asianomainen. Vertaisverkosto antaa tunteen siitä, ettei ole yksin asioiden kanssa, jotka ovat vertaisille yhteisiä. (V11, 2)

(17b) Saman asian läpikäyneitä ihmisiä jotka voivat tukea toisiaan (V6, 0)

(17c) Henkilöitä, jotka kokeneet samaa kuin sinä. (V3, 2)

Neljässä vastauksessa kyseessä on jokin sairaus tai vaiva, joka yhdistää vertaisverkoston jäsenet toisiinsa. Viisi vastaajaa mainitsee, että vertaisverkostoon kuuluvat tukevat toisiaan. Kielitoimiston

sanakirjan mukaan *vertainen* merkitsee esimerkiksi samanarvoista, tasa-arvoista tai yhdenvertaista. *Vertaisryhmä* puolestaan on sanakirjan mukaan ”vertaisten ryhmä”. Lisäksi sanakirja määrittelee *vertaistuen* olevan ”vapaaehtoisuuteen perustuva tuki ja ohjaus, jota vars. vammaiset, sairauden t. traumaattisen kokemuksen läpikäyneet henkilöt t. ryhmät antavat samassa tilanteessa oleville”. Näin ollen vastaajien tulkinta *vertaisverkoston* merkityksestä yhdistää sanakirjassa annettuja *vertaisryhmän* ja *vertaistuen* määritelmiä. Lisäksi sanakirjan mukaan *vertaistukihenkilö* on ”vertaistukea antava henkilö”.

*Vertaisverkosto*-sanaan liitetään erityyppisiä ominaisuuksia, jotka liittyvät vertaistuen antajaan, vertaisverkoston kokoon ja vertaistuen merkitykseen. Yksi vastaaja liittää *vertaisverkostoon* piirteen siitä, kuinka hyvin verkostoon kuuluvat ymmärtävät toisiaan (esimerkki 18).

(18) Muita ihmisiä, jotka ovat sairastuneet / kokeneet samankaltaisia asioita. Pystyvät kokemuksen kautta samaistumaan toisten tilanteisiin. Syvä ymmärrys toisen kokemasta kärsimyksestä, epävarmuudesta, pelosta, toivottomuudesta jne. (V2, 1)

Yhdessä vastauksessa mainitaan, että vertaisverkostoon kuuluvat ovat saman henkisiä. Näkemys, että *vertaisverkosto* tarkoittaa ”pientä ryhmää vertaistuen antajia”, on mainittu kerran. Yksi vastaaja kertoo vertaisverkoston antaman tuen olevan hyödyllistä.

*Vertaisverkoston* lisäksi vastaajia pyydettiin kyselylomakkeessa pohtimaan *vertaiskeskustelu*-sanan merkitystä. Tutkimusaineisto sisältää 12 vastaajan näkemyksen siitä, mitä *vertaiskeskustelu* tarkoittaa. Kyselyyn vastanneet tulkitsevat *vertaiskeskustelun* tarkoittavan keskusteluksi vertaisten kanssa. Kaikki 12 vastaajaa ovat kuvanneet *vertaiskeskustelun* merkitystä samankaltaisesti. Vastauksissa *vertaiskeskustelu* tapahtuu kahden tai useamman vertaisen välillä (esimerkit 19a ja 19b).

(19a) Samaan ryhmään kuuluvat keskustelevat keskenään (V6, 0)

(19b) Saat keskustella henkilöiden kanssa, joilla omakohtaista kokemusta kokemastasi (V3, 2)

Myös tähän sanaan on liitetty joitain tarkentavia ominaisuuksia. Kahdessa vastauksessa *vertaiskeskustelua* on kuvattu sellaiseksi tilanteeksi, jossa osapuolet sekä juttelevat että kuuntelevat. Kaksi vastaajaa on myös ymmärtänyt sanan viittaavan samaa sairautta sairastavien väliseksi keskusteluksi. Yksi vastaaja kokee sanan tarkoittavan vertaistukiryhmän konkreettista tapahtumaa. Toisen vastaajan mukaan kyseessä on ”jossain foorumissa” saatua tai tarjottua vertaistukea. Yhdessä vastauksessa mainitaan, että *vertaiskeskustelussa* ei ole ”pelkoa siitä, ettei tulisi ymmärretyksi”. Yksi vastaaja lisää sanan määritelmään sen, että sana ei yksilöi sitä, ”onko keskustelusta apua vai ei”. Yksi vastaaja tulkitsee sanan viittaavan siihen, että keskustelunaihe on kaikille osapuolille yhteinen (esimerkki 20).

(20) saman asian äärellä jutustelu (V10, 1)

Tässä luvussa esiteltyjen uudissanojen kohdalla toistuu sama kuin edellisessä luvussa esitellyissä sanoissa, eli vastaajien tulkinnat sanoista ovat pitkälti keskenään samanlaisia, mutta lisäksi vastaajat ovat liittäneet sanojen merkityksiin tarkkoja piirteitä tai ominaisuuksia, jotka poikkeavat monin tavoin toisistaan. Sanoihin yhdistetyt ominaisuudet liittyvät esimerkiksi aikaan, paikkaan, laatuun, laajuuteen, välttämättömyyteen, tekijään ja teon kohteeseen. Sanojen määritelmät voivat sisältää myös täysin vastakkaisia piirteitä (ks. *tukiverkosto* ja *avunpyyntö*). Myös sanojen tulkinnoissa on joitain päällekkäisyyksiä. Yksi vastaaja on tulkinnut sekä *tukiverkoston* että *vertaisverkoston* samaa tarkoittavaksi. Myös *arkiapu* ja *asiointiapu* saavat osittain päällekkäisiä tulkintoja. *Asiointiavun* määritelmä on osassa vastauksia päällekkäinen myös edellisessä luvussa analysoidun *saattaja*-sanon kanssa. Joissain tapauksissa uudissanojen tulkinnat tulevat lähelle sanakirjasta löytyvien sanojen määritelmiä (ks. *asiointiapu* ja *vertaisverkosto*).

#### 4.5.3 Sanojen tulkinta sovelluksen kontekstissa

Tutkimusaineistosta voidaan havaita, että osa vastaajista on selvästi pohtinut sanan merkitystä Huoleti-sovelluksen kontekstista käsin, vaikka kysymyksessä pyydettiin tulkitsemaan sanaa muussa käytössä. Tämä tulee esille siitä, että osassa vastauksissa on mainittu sovellus tai kerrottu oma reaktio termiin sovellusta käytettäessä. Osassa vastauksia on otettu kantaa siihen, kuinka hyvin sana sopii sovellukseen.

On myös mahdollista, että useampikin vastaus on kirjoitettu sovelluksen kontekstista käsin, mutta tutkimusaineistosta ei voi kuitenkaan päätellä jokaisesta vastauksesta sitä, onko vastaajan tavoitteena ollut kirjoittaa sanan yleisestä käytöstä vai käytöstä sovelluksessa. Tutkimusaineistosta voidaan joka tapauksessa havaita, että vastaajat ovat käyttäneet usein esimerkkinä sanan käytöstä sairauteen, lääkäriin, sairaalaan tai apteekkiin liittyviä ilmaisuja. Aineiston perusteella ei voida päätellä, johtuvatko esimerkit siitä, että vastaajat ovat jossain määrin tulkinneet sanoja sovelluksen näkökulmasta käsin vai ovatko esimerkit muuten spontaanisti mieleen tulleita. Koska kysymyksen asettelussa on pyydetty vastaajia kirjoittamaan vastauksensa sanan yleisestä käytöstä, päätin käsitellä ainoastaan sellaisia vastauksia sovelluksen kontekstista kirjoitetuiksi, joissa selkeästi viitataan sovellukseen joko sovelluksen toiminnolla, vertaamalla sanan yleistä käyttöä ja sovelluksen termiä tai tuomalla esiin omaa toimintaa sovelluksen käyttäjänä. Tässä luvussa esittelen, millä tavoin sovelluksen konteksti näkyy tutkimusaineistossa.

Suurin osa sovelluksen termeihin liittyvistä vastauksista ottaa kantaa siihen, miten sanat toimivat sovelluksessa. 12 vastauksessa on tehty huomioita sanan käytöstä sovelluksessa. Osa näistä



vastauksista sisältää lisäksi tulkinnan sanasta, kun taas osassa on kiinnitetty huomiota ainoastaan sanan toimivuuteen. Aineistossa vastaajat ottavat kantaa sanojen *huoli*, *huolestunut*, *avunpyyntö*, *tukiverkosto*, *osallistu tekemiseen*, *saattaja* ja *vertaiskeskustelu* käyttöön sovelluksessa. Yksi vastaaja pitää *huoli*- ja *huolestunut*-sanoja liian kokonaisvaltaisina. Toinen vastaaja puolestaan toteaa *huoli*-sanon toimivan ihan hyvin. Saman vastaajan mielestä *huolestunut* ei kuvaa asiaa riittävästi, joten hän epäilee, että sovelluksessa pyritään ”turhaan ilmaista asiat liian lyhyesti”. Yhden vastaajan mielestä *huolestuneen* sijasta ”sairas” tai ”ongelmainen” olisi vielä huonompi vaihtoehto. Yksi vastaaja jättäisi vastaamatta *avunpyyntöön* tai *osallistu tekemiseen* -toimintoon. Toisen vastaajan mielestä *avunpyyntö* kuulostaa ”dramaattiselta”, mutta toimii kuitenkin sovelluksen käytössä. *Osallistu tekemiseen* merkitys ei hänelle ”ihan aukea”. Myös kolmas vastaaja kommentoi *osallistu tekemiseen* -sanaliittoa outona sanavalintana. Yhdessä vastauksessa on tehty huomio siitä, että *tukiverkosto*-sanalla on muussa käytössä kapeampi merkitys kuin sovelluksessa. Yksi vastaaja toteaa *saattaja*-sanon yhteydessä, että useat termit voivat nopeasti luettuna tuntua tarkoittavan samaa. Yksi vastaaja puolestaan kirjoittaa *vertaiskeskustelu*-sanon kohdalla, että vertaisiin liittyvät asiat ovat haasteellisia ymmärtää.

Osa sovelluksen näkökulmasta kirjoitetuista vastauksista on sellaisia, joissa on annettu merkitys sanalle sekä yleisessä käytössä että sovelluksen käytössä. Tällaiset vastaukset ovat kohdistuneet sanoihin *tukiverkosto*, *saattaja* ja *tuettava*. Sanan yleiseen käyttöön liittyvät tulkinnat olen sisällyttänyt lukuihin 4.5.1 ja 4.5.2.

Tässä esiteltyjen vastausten lisäksi tutkimusaineistossa on mukana myös muita sovelluksen näkökulmasta kirjoitettuja vastauksia. Koska nämä vastaukset eivät sisällä lainkaan termien tulkintaan tai niiden käyttöön liittyviä ilmauksia, en käsittele niitä analyysissä tarkemmin.

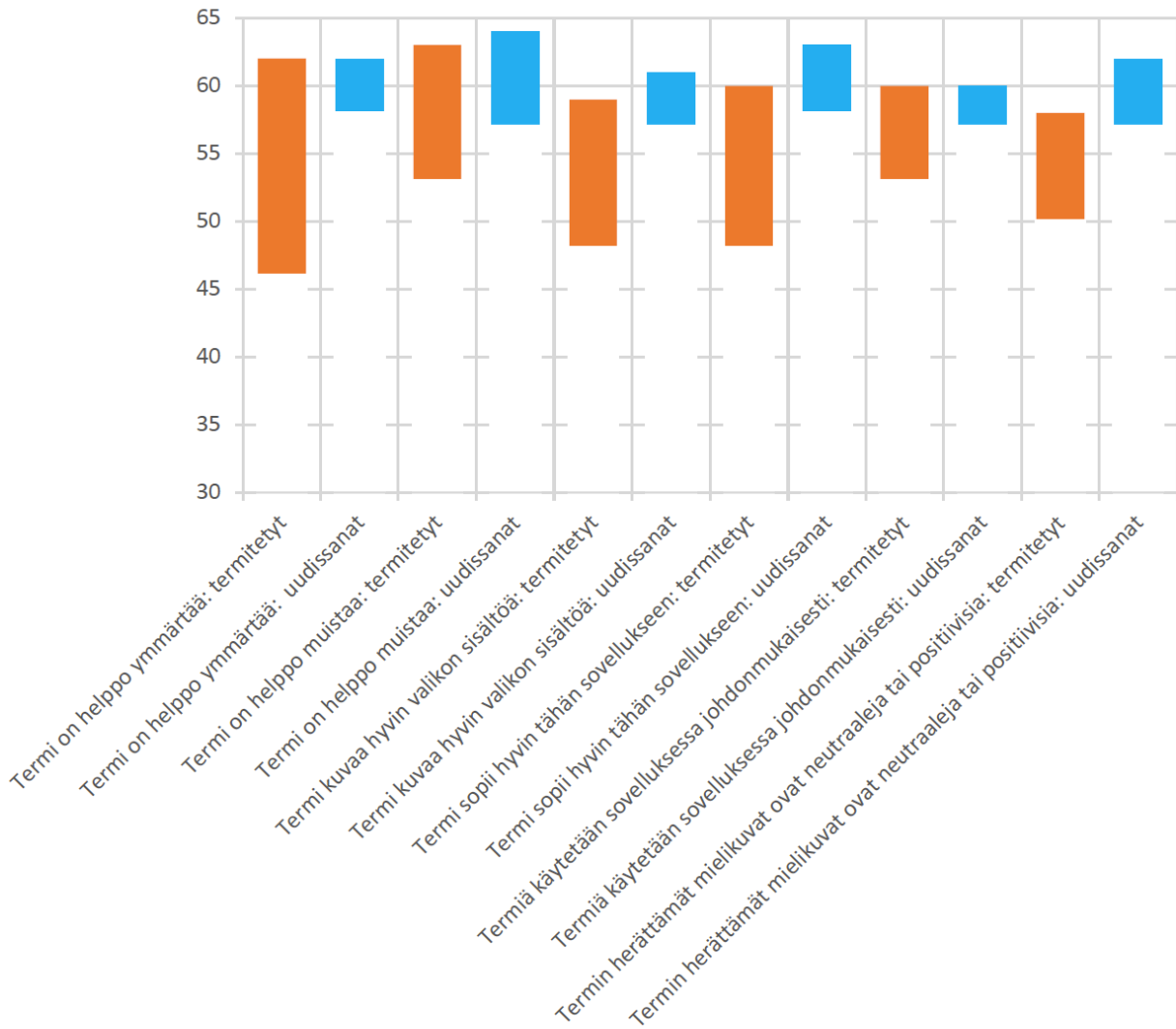
## 4.6 Sanastotyön näkökulma analyysin tuloksiin

Tässä luvussa tarkastelen analyysin tuloksia sanastotyön ja hyvän termin kriteerien valossa. Käsittelen tässä yhteydessä sekä Likert-asteikollisia väittämiä että avoimia vastauksia sekä yhdessä että erikseen. Tarkoituksena on tuoda esille, millä tavoin vastaajien kokemukset sovelluksen käytettävyydessä ilmenevistä puutteista selittyvät tutkimuksen teoriataustassa esiteltyjen sanastotyön periaatteiden näkökulmasta käsin. Tarkastelun kohteeksi olen rajannut sellaiset termit, joiden käytettävyydessä ilmeni puutteita vastaajien arvioissa.

#### 4.6.1 Termitetyt yleiskieliset sanat ja uudissanat

Jo avoimien kysymysten analyysissa jaottelin tutkittavia termejä termitettyihin yleiskielen sanoihin ja uudissanoihin. Tämän jaottelun mukaan termitettyjä yleiskielen sanoja ovat sellaiset sovelluksen termit, jotka löytyvät Kielitoimiston sanakirjasta (2019). Uudissanoiksi puolestaan lasken termit, joita sanakirja ei sisällä. Tässä luvussa tarkastelen, miten tutkimuskohteena olevat uudissanojen (*tukiverkostoni*, *arkiapu*, *asiointiapu*, *keskustelukaveri*, *vertaisverkostoni* ja *vertaiskeskustelu*) ja termitettyjen yleiskielen sanojen (*huoli*, *huolestunut*, *avunpyynnöt*, *osallistu tekemiseen*, *saattaja*, *tukijasi* ja *tuettavani*) käytettävyys eroavat toisistaan aineiston analyysin perusteella.

Kuvio 19 esittää, miten vastaajien arviot väittämittäin ovat hajaantuneet termeissä, jotka voidaan luokitella uudissanoiksi ja termeissä, jotka voidaan luokitella termitetyiksi yleiskielen sanoiksi. Kuvio havainnollistaa, että arvioiden hajonta sanojen käytettävyydestä on suurempaa yleiskielen sanoissa kuin uudissanoissa. Kuvaajan oranssit palkit näyttävät, kuinka termitettyjen yleiskielen sanojen summat vaihtelevat kunkin väittämän osalta termeittäin. Siniset palkit puolestaan kuvaavat uudissanojen summien vaihtelua. Suurin ero yleiskielisten sanojen ja uudissanojen välillä on väittämässä ”Termi on helppo ymmärtää”. Analyysi osoittaa, että vastaajat ovat yksimielisempiä arvioissaan uudissanojen käytettävyydestä kuin yleiskieleen kuuluvien termien käytettävyydestä.



Kuvio 19. Yleiskieltä ja uudissanoja edustavien termien käytettävyys vastaajien arvioimana (summat).

Kuviosta 19 voidaan havaita myös, että verrattaessa väittämien saamia summia, termitetyt yleiskielen sanat saavat usein pienemmän summan kuin uudissanoiksi luokiteltavat. Väittämissä ”Termi on helppo ymmärtää” ja ”Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti” yleiskieliset sanat ja uudissanat pääsevät korkeimmillaan samaan summaan, mutta kaikissa muissa väittämissä yleiskielisten sanojen summat jäävät jokaisen termin kohdalla pienemmiksi kuin uudissanoissa.

Sikäli kun tämän tutkimusaineiston perusteella tehtävät havainnot pätevät laajemmin, voidaan todeta, että uudissanat ovat mobiilisovelluksen termeinä helpompi ymmärtää ja muistaa kuin termitetyt yleiskielen sanat. Tähän kyselyyn vastanneet käyttäjät lisäksi kokevat, että uudissanat sopivat useammin kuvaamaan valikon, toiminnon tai roolin sisältöä. Niiden koetaan myös sopivan

sovellukseen paremmin kuin yleiskielen sanat. Samalla tutkimusaineiston analyysi antaa viitteitä myös siitä, että termitettyihin yleiskielen sanoihin liitetään useammin negatiivisia tunnemerkitäyksiä kuin uudissanoihin. Pienin ero liittyy termien johdonmukaiseen käyttöön. Johdonmukaisuuden periaate poikkeaa muista periaatteista, koska se ei liity niinkään termin muotoon tai alkuperään, vaan siihen, käytetäänkö samaa termiä viittamaan samaan käsitteeseen sovelluksen eri osissa (ks. Isohella & Nuopponen 2016: 234–235).

Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että tässä tutkimusaineistossa uudissanat koetaan käytettävyydeltään jossain määrin paremmaksi kuin yleiskielen termitetyt sanat. Ainoastaan termitettyihin yleiskielen sanoihin kuuluva *avunpyynnöt*-termi tekee poikkeuksen olemalla aineistossa neljän korkeimman summan saaneen termin joukossa. Kaikki heikoimman kokonaiskeskiarvon saavat termit ovat termitettyjä yleiskielen sanoja. Tämä voi johtua siitä, että termitetyt yleiskielen sanat ovat saaneet sovelluksessa sellaisia merkityksiä tai merkitysvivahteita, joita niiden yleiskielinen käyttö ei sisällä (Sanastotyön käsikirja 1989: 84,86; Sinkkonen ym. 2009: 154). Toisaalta edellisessä luvussa esiteltujen havaintojen mukaan kyse voi olla myös siitä, että käyttäjät yhdistävät sanoihin sellaisia sivumerkityksiä, joita sanakirjan mukaiset merkitykset eivät sisällä.

Vaikka Uimonen (2008: 88) kehottaakin harkitsemaan tarkkaan uudissanojen käyttöä, tämän aineiston perusteella näyttää siltä, että uudissanat toimivat sovelluksen termeinä yleiskielen sanoja paremmin. Toisaalta tämä voi kertoa myös siitä, että sovelluksen tarpeisiin kehitetyt uudissanat toimivat hyvin käyttötarkoituksessaan ja niiden käyttö on perusteltua.

#### 4.6.2 Yksiselitteisyys ja läpinäkyvyys

Vertaamalla aineiston analyysin tuloksia hyvän termin kriteereihin tulee esille, että joissain tapauksissa termin tai väittämän saamat heikommat arvot liittyvät puutteisiin termin yksiselitteisyydessä tai läpinäkyvyydessä (ks. tarkemmin Isohella & Nuopponen 2016: 230–231). *Osallistu tekemiseen* -termi, joka on arvioitu käytettävyydeltään heikoimmaksi, poikkeaa muodoltaan muista tutkimukseen mukaan otetuista termeistä. *Osallistu tekemiseen* on sanaliitto, kun loput tutkimuksen kohteena olevat termit ovat muodoltaan yksittäisiä sanoja tai yhdyssanoja. Analyysin mukaan kyseisessä termissä toteutuu muita termejä heikommin tarkoituksenmukaisuuden, johdonmukaisuuden ja läpinäkyvyyden periaatteet.

Kiinnostavaa on, että tutkimusaineiston ainoa sanaliitto-muotoinen termi koetaan käytettävyydeltään kaikkia muita termejä heikommaksi. Lisäksi termi poikkeaa muista sovelluksen termeistä siinä, että ainoastaan se sisältää verbin. Kaikki muut arvioinnin kohteena olevat termit ovat

substantiiveja. Kun termiä tarkastellaan lähemmin sanastotyön ja myös verkkotekstin (ks. Uimonen 2008: 84–85) näkökulmasta, voidaan havaita, että termi on valikkotekstinä abstrakti. Todennäköisesti se, että tämä kyseinen termi on arvioitu käytettävyydeltään muita termejä heikommaksi, perustuu lähinnä termin abstraktiuteen eikä niinkään sanan muotoon. Tätä perustelee myös se, että vastaajien tulkinnat *osallistu tekemiseen* -sanaliitosta ovat verrattain abstrakteja. Avoimissa vastauksissa ei tule esille esimerkkejä siitä, mistä tekemisestä on kyse. Moniin muihin kyselylomakkeen sanoihin puolestaan liittyy runsaasti konkreettisia esimerkkejä sanan käytöstä. Abstraktit sanat jättävätkin paljon tulkinnanvaraa lukijalle, jolloin termi ei ole käytettävyyden näkökulmasta läpinäkyvä (vrt. Isohella & Nuopponen 2016: 235). Vaikka yleiskielestä otettu sana onkin usein termitettyä läpinäkyvä (ks. Sanastotyön käsikirja 1989: 84), ei läpinäkyvyys näytä toteutuvan *osallistu tekemiseen* -termissä. *Osallistu tekemiseen* -termiä voi pitää yläkäsitteenä, joka antaa paljon tulkintavaihtoehtoja (vrt. Uimonen 2008: 84–85).

Avoimien kysymysten vastauksista selviää, että sanat *asiointiapu*, *arkiapu* ja *saattaja* merkitsevät vastaajien mielestä jossain määrin samaa asiaa. Näin ollen vastaajat käsittävät sanat osittaissynonymeiksi tai synonyymeiksi (ks. Sanastotyön käsikirja 1989: 71–72.) Vastauksissa *asiointiavun* ja *arkiavun* kohdalla mainitaan ainakin kaupassakäynti esimerkkinä sanan käytöstä. Lisäksi kahdessa vastauksessa oletetaan *saattajan* tarkoittavan samaa kuin *arkiapu* tai *asiointiapu*. *Asiointiapu*- ja *saattaja*-sanojen merkitystä voi hämärtää se, että sanakirjan mukaan yleiskielessä *asiointiavustaja* tarkoittaa osittain samaa kuin sovelluksen termi *asiointiapu* tai *saattaja*. Analyysin perusteella käyttäjät todennäköisesti joutuvat pohtimaan sitä, tarkoittavatko termit samaa vai eivät, mikä heikentää termien käytettävyyttä (ks. Nielsen 1993: 20). *Saattaja*-sanaan yhdistyy lisäksi sanan tarkasti määritelty käyttö hautajaisten *saattajana*. Näin ollen käyttäjä ei voi välttämättä tietää, mihin käsitteeseen *saattaja* viittaa. Sanastotyön käsikirjan (1989: 86) mukaan termin ymmärtämistä heikentää se, jos sanalta ”poistetaan olennaisia merkityspiirteitä”.

Koska avoimissa kysymyksissä pyydettiin pohtimaan sanan merkitystä muussa käytössä kuin sovelluksessa, ei vastausten perusteella voi kuitenkaan olettaa, että vastaajat kokevat sanojen tarkoittavan myös sovelluksessa samaa. Väittämien saamia arvoja tarkasteltaessa voidaankin havaita, että itse asiassa *arkiapu*- ja *asiointiapu*-termien ymmärrettävyys on koettu hyväksi. *Saattaja*-termin ymmärrettävyys kuitenkin jää hieman kahden muun termin saamista arvoista. (ks. luku 4.2.)

Kuten edellä tuli ilmi, vastaajat ymmärtävät myös *huoli*-sanana osittain toisin kuin sanakirjassa on määritelty. Osa vastaajista pitää *huolen* synonyymina *ongelmaa*. Näin ollen puutteet *huoli*-termin käytettävyydessä voivat johtua jossain määrin siitä, että termi ei ole riittävän yksiselitteinen ja läpinäkyvä. Lisäksi *tukija*- ja *vertainen*-sanoja käytetään osassa avoimia vastauksia synonyymisesti.

Myös näiden termien käytettävyyttä pohdittaessa on huomioitava se, että sanan merkitys yleisessä käytössä ei välttämättä vaikuta siihen, kuinka termi tulkitaan sovelluksessa.

#### 4.6.3 Termien tunnevaikutukset ja merkityserot

Kuten jo aiemmin tuli esille, ohjelmistojen termien tulisi olla mahdollisimman neutraaleja (ks. Schmitz 2007: 54). Tarkastelemalla väittämien saamia arvoja ja avointen kysymysten vastauksia tulee esille se, että joihinkin termeihin kohdistuu enemmän negatiivisia mielikuvia kuin toisiin termeihin. Väittämän ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” tavoitteena oli mitata termin neutraaliutta. Väittämän muotoiluun vaikutti se, että termin herättämistä positiivisista mielikuvista ei ole haittaa, mutta sen sijaan termin ei pidä herättää negatiivisia mielikuvia. Kyseinen väittämä saa pienimmän keskiarvon *huolestunut*-termissä. Avoimissa vastauksissa negatiivisuus puolestaan tulee esille *huoli*-, *huolestunut*-, *avunpyyntö*-, ja *tuettava*-sanojen yhteydessä. Vaikka kyseiset sanat ovat jo perusmerkitykseltään (ks. luku 4.4) jossain määrin negatiivisia, on niihin yhdistetty avoimissa vastauksissa perusmerkitystä negatiivisempia sävyjä, kuten esimerkki 21 havainnollistaa.

(21) pitkäkestoinen ongelma, elämänlaatuun vaikuttava, voi tuntea ettei itse siihen voi vaikuttaa (V12, 0)

*Huolestunut* puolestaan on kuvattu yhdessä vastauksessa esimerkissä 22 nähtävällä tavalla:

(22) Huolestuneena ihminen ajattelee huoltaan niin paljon, että se vaikuttaa ihmiseen niin henkisesti kuin fyysisesti. Huolestunut on kuvaamaan ihmistä, jolla huoli vaikuttaa arkeen jo jonkin verran ellei huomattavasti ja on mielessä melko usein. (V11, 2)

*Avunpyyntö* sanaa useampi vastaaja vertasi hätähuutoon (esimerkki 23a ja 23b).

(23a) Hätähuutoa (V3, 2)

(23b) hätä (V10, 1)

*Tuettavaa* on kuvattu vastauksissa esimerkiksi seuraavasti (esimerkki 24):

(24) Tuettava kuulostaa ”perässävedettävältä”. Vaikka ymmärrän, että tässä yhteydessä tarkoitetaan henkilöä, jota olen luvannut tukea ja auttaa. (V5, 2)

Analyysi antaa viitteitä siitä, että käyttäjien tulkinnoissa on eroja sen suhteen, kuinka neutraalina sanaa pidetään. Aina negatiiviset tulkinnot eivät kuitenkaan näytä vaikuttavan termin käyttöön sovelluksessa. Vaikka *avunpyyntö* näyttäytyy avoimissa vastauksissa negatiivisena, on sen keskiarvo väittämässä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” 4,46. Sen sijaan termi *osallistu tekemiseen* on saanut kyseisessä väittämässä pienemmän keskiarvon (4,15), vaikka avointen kysymysten vastauksissa termiä ei ole kuvattu erityisen negatiivisena. Oletan, että epä tietoisuus

termin merkityksestä on vaikuttanut myös siihen, että termi on saanut tässä väittämässä muihin termeihin verrattuna toiseksi heikoimman keskiarvon.

Tarkasteltaessa termejä sanastotyön näkökulmasta huomio kiinnittyy myös siihen, että osa sanoista saa avoimissa vastauksissa selkeitä merkityseroja. Sanojen tulkinnassa on eroja sekä vastaajien kesken että verrattuna sanojen sanakirjamerkitykseen. Mahdollisesti osa puutteista käytettävyydessä johtuu siitä, että termit saavat sovelluksessa sellaisia merkityksiä tai merkitysvivahteita, joita niiden yleiskieliseen merkitykseen ei kuulu (ks. Sanastotyön käsikirja 1989: 84; Sinkkonen ym. 2009: 154). Vastaajat yhdistävät toisistaan eroavia merkityksiä esimerkiksi sanoihin *huoli*, *huolestunut*, *arkiapu*, *asiointiapu* ja *saattaja*. Lisäksi vivahde-eroja sanojen merkityksissä on jokaisessa arvioitavassa sanassa. (ks. tarkemmin luku 4.4.)

## 4.7 Tulosten koonti

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen keskeiset tulokset. Käsittelen tutkimustuloksia suhteessa tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksen ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli:

Miten terminologisen käytettävyyden periaatteet toteutuvat Huoleti-mobiilisovelluksessa käyttäjien arvion mukaan?

Väittämien analyysin avulla saatiin vastaus ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Aineiston analyysi osoittaa sen, että vastaajien arviot termien käytettävyydestä vaihtelevat termeittäin. Termien kokonaiskeskiarvot vaihtelevat välillä 3,87–4,69. Analyysin perusteella vastaajat ovat arvioineet käytettävyydeltään parhaimmaksi *keskustelukaveri*-termin ja käytettävyydeltään heikoimmaksi *osallistu tekemiseen* -termin. Väittämien keskiarvot puolestaan vaihtelevat väittämittäin välillä 3,54–4,92. Pienimmän keskiarvon saa *osallistu tekemiseen* -termin ”Termi on helppo ymmärtää” -väittäjä, ja korkeimman keskiarvon saa *arkiapu*- ja *keskustelukaveri*-termin ”Termi on helppo muistaa” -väittäjä. Verrattaessa heikoimmat arviot saaneen *osallistu tekemiseen* -termin ja parhaimmat arviot saaneen *keskustelukaveri*-termin väittämäkohtaisia summia, on havaittavissa, että väittämien summat eroavat toisistaan jokaisessa väittämässä (ks. tarkemmin kuvio 15).

Analyysi osoittaa myös sen, että vastaajien arviot vaihtelivat selkeästi sekä termien että yksittäisten väittämien kohdalla. Vastaajat eivät olleet yhdestäkään väittämästä yksimielisiä. Lisäksi analyysi osoittaa, että yksittäisen termin sisälläkin on vaihtelua siinä, kuinka hyvin vastaajat näkevät terminologisten käytettävyyden periaatteiden (ks. luku 4.3) toteutuvan. Esimerkiksi termin tarkoituksenmukaisuus toteutuu tutkimuksen kohteena olevissa termeissä paremmin termin muistettavuuden ja sen suhteen, kuinka hyvin termi sopii sovellukseen, kuin sen suhteen, kuinka

neutraalina tai positiivisena vastaajat pitivät termiä. Myös läpinäkyvyyden periaatteetta mittaavista väittämistä ”Termi on helppo ymmärtää” sai vastaajilta korkeampia arvoja kuin väittämä ”Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä”/”Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa”/”Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä”. Yhdessäkään termissä ei toteutunut yksikään terminologinen käytettävyyden periaate niin, että vastaajien arvioiden keskiarvo periaatteen toteutumisesta olisi ollut maksimi 5. Parhaiten tutkimusaineistossa toteutuu tarkoituksenmukaisuuden periaate *keskustelukaveri-* ja *arkiapu-*termissä. Heikoiden puolestaan toteutuu läpinäkyvyyden periaate *osallistu tekemiseen* -termissä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että kokemus termien käytettävyydestä vaihtelee sen mukaan, kuinka pitkään vastaaja on käyttänyt sovellusta. Sovellusta vähemmän aikaa käyttäneet vastaajat kokevat termien käytettävyyden heikommaksi kuin sovellusta pidempään käyttäneet vastaajat. Kiinnostavaa on se, että aivan uudet käyttäjät arvioivat termien käytettävyyden kuitenkin paremmaksi kuin ne vastaajat, jotka ovat käyttäneet sovellusta 1–3 kuukautta. Lisäksi sovelluksen käyttöohjeiden lukemisella on tässä aineistossa yhteys siihen, kuinka hyväksi vastaajat arvioivat termin käytettävyyden. Ne vastaajat, jotka eivät olleet lukuineet sovelluksen käyttöohjeita missään vaiheessa sovelluksen käyttöä, arvioivat termien käytettävyyden heikommaksi kuin ne vastaajat, jotka olivat tutustuneet sovelluksen käyttöohjeisiin.

Avoimiin kysymyksiin annettujen vastausten analysointi vastasi tutkimuskysymyksiin:

Missä määrin käyttäjien tulkinta sovelluksen termeistä vastaa termien sanakirjamerkitystä?  
Minkälaisia konnotaatioita käyttäjät yhdistävät sovelluksessa käytettyihin termeihin?

Avokysymysten vastausten analyysi antoi tietoa siitä, että vastaajat liittävät sanojen merkityksiin tarkkoja yksityiskohtia sanasta. Vastaajien kertomat yksityiskohdat liittyvät esimerkiksi toiminnan laatuun, aikaan, paikkaan, kohteeseen tai välttämättömyyteen. Vastaajien antamat määritelmät sisältävät paljon sellaisia yksityiskohtia, joita sanojen sanakirjamerkitykset eivät sisällä. Myös vastaajien tulkinta sanan peruserkityksestä poikkeaa joissain tapauksissa sanan sanakirjamerkityksestä. Lisäksi eri vastaajat ymmärtävät sanan merkityksen eri tavoin. Vastaajat olivat tulkinneet esimerkiksi *avunpyyntö*-sanat sekä pienen avun tarpeeksi että hätähuudoksi. Vastaajien tulkinnat myös sanakirjasta löytymättömistä sanoista sisältävät yhtä lailla tarkkoja piirteitä.

Avokysymysten analyysi osoitti myös sen, että toisaalta vastaukset tukevat väittämien analyysin tuloksia, mutta toisaalta sanat ovat saaneet väittämien arvioista poikkeavia tulkintoja. Käytettävyydeltään heikoimmaksi koettu *osallistu tekemiseen* -termi sai myös avointen kysymysten vastauksissa abstrakteja tulkintoja sanan merkityksestä. *Avunpyyntö*- ja *huoli*-sanat puolestaan saivat vastaajilta avokysymysten vastauksissa negatiivisia mielikuvia sisältäviä tulkintoja toisin kuin



*osallistu tekemiseen* -sanaliitto. Määrällinen tarkastelu kuitenkin osoittaa, että *osallistu tekemiseen* -termi on saanut vastaajilta pienemmän keskiarvon väittämässä ”Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia” kuin *avunpyyntö*- ja *huoli*-termit. On kuitenkin huomattava, että näiden termien kyseisen väittämän keskiarvojen erot eivät ole kovin suuria.

Vertaamalla määrällisen tarkastelun ja laadullisen analyysin tuloksia sanastotyön periaatteisiin ja hyvän termin kriteereihin saatiin vastaus viimeiseen tutkimuskysymykseen, joka oli:

Miten tutkimusaineistossa mahdollisesti esille tulevat käytettävyysongelmat suhteutuvat sanastotyöhön ja hyvän termin kriteereihin?

Kun aineistoesiintymiä tarkastellaan suhteessa hyvän termin kriteereihin, tulee esille se, että käytettävyydeltään heikoimmaksi koettu termi *osallistu tekemiseen* on merkitykseltään abstrakti. Termi on myös tutkittavista termeistä ainoa sanaliitto, mutta hyvän termin kriteerien näkökulmasta ongelmat termin käytettävyydessä eivät niinkään johdu sen muodosta vaan enemmänkin termin abstraktiudesta ja siitä, että termi on yläkäsite. Termin abstraktius tuli esille myös avokysymysten vastauksissa, joissa *osallistu tekemiseen* -sanaliiton tulkinnoissa ei tullut esille konkreettisia esimerkkejä toisin kuin muiden sanojen määrittelyissä. Tutkimuksen kohteena olevissa termeissä puutteita käytettävyydessä aiheuttaa myös se, että osa termeistä tulkitaan tarkoittavan samaa asiaa tai lähes samaa asiaa.

Analyysi osoittaa myös sen, että tässä tapaustutkimuksessa uudissanat ovat käytettävyydeltään parempia kuin termitetyt yleiskielen sanat. Sekä määrällisen että laadullisen analyysin tuloksista on nähtävissä, että vastaajien arvion mukaan uudissanat tukevat sovelluksen käytettävyyttä paremmin kuin termitetyt yleiskielen sanat. Lisäksi uudissanat ovat merkitykseltään yksiselitteisempiä kuin termitetyt yleiskielen sanat. Avokysymyksissä vastaajat kirjoittivat omia tulkintojaan sanoista muussa käytössä kuin sovelluksessa. Näistä vastauksista on nähtävissä se, että sanan saamat merkitykset vaihtelevat pääosin enemmän yleiskielen sanoissa. Esimerkiksi *arkiapu*-sana voidaan vastausten perusteella ymmärtää joko pieneksi avuksi tai välttämättömäksi avuksi. Tulosten tarkastelussa on kuitenkin muistettava aineiston pieni koko. Tämän tutkimuksen perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä siitä, miten uudissanat toimivat tutkimusaineiston ollessa suurempi tai toisessa tutkimuskohteessa.

Analyysissa tulee esille se, että vastaajien arvioiden mukaan sovelluksen eri termeissä toteutuu terminologiset käytettävyyden periaatteet eri tavoin. Lisäksi tutkimus antaa myös kielitieteellisesti kiinnostavaa tietoa siitä, kuinka vastaajien tulkinnat sanoista vaihtelevat ja minkälaisia yksityiskohtaisia piirteitä eri ihmiset yhdistävät tulkittaviin sanoihin. Tutkimus toisaalta tukee aiemman kirjallisuuden näkemystä hyvän termin kriteereistä, mutta toisaalta tämä tutkimusaineisto näyttää vahvistavan uudissanojen merkitystä termityössä. Ohjeiden mukaan

uudissanojen käyttöä on hyvä harkita tarkkaan (ks. esim. Uimonen 2008: 88), mutta kyselyyn vastanneiden Huoleti-sovelluksen käyttäjien mukaan uudissanat täyttävät jossain määrin muita termejä paremmin terminologisia käytettävyyden periaatteita.

#### 4.8 Tulosten luotettavuuden arviointi

Kyselylomakkeen laadinnassa pidin lähtökohtana sitä, että kyselylomakkeen väittämät peilaavat terminologisen käytettävyyden periaatteita. Väittämiin on tiivistetty termin tarkoituksenmukaisuuteen, johdonmukaisuuteen ja läpinäkyvyyteen liittyvien periaatteiden piirteitä. Kaikkia Isohellan ja Nuopponen (2016) esittelemiä piirteitä ei ole kuitenkaan mukana, koska kyselylomake olisi muodostunut muutoin liian työlääksi vastata. Jo nyt kyselylomakkeesta tuli huomattavan pitkä, kun terminologisen käytettävyyden periaatteet oli tiivistetty kuuteen eri väittämään ja yhteen avokysymykseen jokaisen 13 termin kohdalla. Jätin kyselylomakkeesta pois esimerkiksi tarkoituksenmukaisuuden periaatteeseen sisältyvän tiedon termin äidinkielisyydestä. Tätä termin piirrettä ei lomakkeessa kysytty, eikä myöskään vastaajien äidinkieltä selvitetty. Valitsin kyselylomakkeeseen sellaiset terminologiseen käytettävyyteen liittyvät tekijät, jotka tässä tutkimuksessa ovat perusteltuja huomioiden tutkimuksessa arvioinnin kohteena olevat termit. Kyselylomakkeessa huomioin keskeisimmät terminologiseen käytettävyyteen liittyvät periaatteet tutkimuskohteen kannalta.

Kyselylomakkeen avulla saatavan tutkimustiedon luotettavuutta vahvistaa myös se, että tarkoituksenmukaisuuden ja läpinäkyvyyden periaatteiden toteutumista mitattiin usealla eri väittämällä. Kuten Alanen (2011: 150) toteaa, niin tutkimuksen reliabiliteetti ja valideetti kasvavat silloin, kun ”samaa asiaa mitataan useilla eri väittämällä”. Termien johdonmukaisuutta tosin mitattiin ainoastaan yhdellä väittämällä. Tämä johtui siitä, että terminologiseen johdonmukaisuuteen kuuluu ainoastaan se, kuinka johdonmukaisesti termiä käytetään kontekstissaan (ks. tarkemmin Isohella & Nuopponen 2016: 234–235). Jos tutkimuskohteena olisi ollut mobiilisovelluksen lisäksi myös sovellukseen liittyvät verkkosivut, johdonmukaisuuden toteutumista olisi voinut kartoittaa useammalla väittämällä.

Tarkasteltaessa tutkimuksen luotettavuutta sen sisällöllisestä näkökulmasta kiinnittyy huomio siihen, että kyselylomakkeen muotoilussa kokemus sovelluksen käytöstä olisi tullut määritellä tarkemmin. Nyt vastaaja ei välttämättä ole ollut varma, mikä vaihtoehto hänen tulisi valita, koska vaihtoehdot olivat osin päällekkäisiä. Vaihtoehdot ”olen aivan uusi käyttäjä” ja ”alle kuukauden” olivat todennäköisesti liian samankaltaisia. Samoin ryhmät ”1–3 kuukautta” ja ”3–6 kuukautta” aiheuttivat mahdollisesti epäselvyyttä, jos käyttäjällä on kertynyt kokemusta sovelluksen käytöstä

tarkalleen kolme kuukautta. Toisaalta näiden ryhmien mahdollinen sekoittuminen ei vaikuttanut tutkimustuloksiin. Analyysi tarjosi joka tapauksessa tietoa siitä, että alle kolme kuukautta sovellusta käyttäneet arvioivat termien käytettävyyden jossain määrin heikommaksi kuin sovellusta yli kolme kuukautta käyttäneet vastaajat.

Ajalliseen kokemukseen sovelluksen käytöstä liittyy myös epävarmuus siitä, kuinka paljon vastaaja on käyttänyt sovellusta. Se, kuinka pitkään on ollut sovelluksen käyttäjä, ei välttämättä kerro automaattisesti sitä, kuinka kokenut sovelluksen käyttäjä on kyseessä. Vähemmän aikaa käyttäjänä ollut on kuitenkin saattanut käyttää sovellusta jo enemmän ja päinvastoin. Tällaisen tiedon hankkiminen kyselylomakkeella olisi toisaalta voinut olla myös vaativaa ja vastauksista olisi voinut olla haastavaa saada vertailukelpoista aineistoa. Näin ollen tässä tutkimuksessa kokemus sovelluksen käytöstä perustuu vastaajien arvioon siitä, kuinka kauan he ovat olleet sovelluksen käyttäjiä. Myös arvio termin johdonmukaisesta käytöstä voi olla jossain määrin riippuvainen siitä, kuinka kauan sovellusta on käyttänyt. Uudet käyttäjät eivät välttämättä voi kovin hyvin arvioida termin johdonmukaisuutta, koska he eivät välttämättä ole käyttäneet sovellusta vielä kaikilta osin.

Kuten analyysi osoitti, sovellusta pidempään käyttäneet kokevat termien käytettävyyden jossain määrin paremmaksi kuin sovelluksen käytön juuri aloittaneet tai sovellusta 1–3 kuukautta käyttäneet vastaajat. Luotettavuuden kannalta voi pohtia kuitenkin sitä, missä määrin sovellusta pidempään käyttäneiden vastauksiin vaikuttaa muut käytettävyystekijät kuin ternit. Jos on jo tottunut johonkin termiin, niin sen objektiivinen arviointi ei välttämättä ole enää mahdollista. Myös käyttöohjeiden lukeminen todennäköisesti vaikuttaa arvioon termien käytettävyydestä. Kuten edellä tuli ilmi, käyttöohjeisiin tutustuminen on yleisempää niiden vastaajien keskuudessa, jotka ovat käyttäneet sovellusta kauemmin kuin kolme kuukautta. Tästä voisi mahdollisesti päätellä, että ongelmia kohdatessaan jo pidempään käyttäjinä olleet ovat lukeneet sovelluksen käyttöohjeet ja tutustuneet samalla paremmin siihen, mihin käsitteisiin termit viittaavat. Jälleen on kuitenkin muistettava, että tutkimusaineisto on hyvin pieni ( $n = 13$ ), eikä laajemmin yleistettäviä johtopäätöksiä ole mahdollista tehdä. Tämänkin tuloksen luotettavuus tulisi arvioida laajemman aineiston avulla.

Kyselyssä ei selvitetty sitä, kuinka tottuneita älypuhelimien tai mobiilisovellusten käyttäjiä vastaajat ovat. Näin ollen tutkimus ei anna tietoa siitä, millä tavalla vastaajien yleinen kokemus älypuhelimien ja mobiilisovellusten käytöstä vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Tämän taustatiedon pois jättäminen kyselylomakkeesta ei kuitenkaan heikennä tutkimuksen luotettavuutta, koska termien käytettävyyden kannalta on tärkeää, että myös noviisikäyttäjät pystyvät käyttämään sovellusta vaivatta. Tutkimus tarjoaa nyt tietoa siitä, kuinka tutkimukseen osallistuneet käyttäjät arvioivat sovelluksen käytettävyyden kiinnittämättä huomiota siihen, kuinka kokeneita sovellusten käyttäjiä he ovat yleisesti ottaen.

Alasen (2011: 151) mukaan avokysymyksiä on vaikea käsitellä tilastollisesti luotettavasti. Myös tämä on huomioitava kyselylomakkeella kerätyn aineiston analysoinnissa. Tämän tutkimuksen analyysivaiheessa selvisi, että osa vastaajista oli vastannut avokysymyksiin sovelluksen kontekstista käsin. Näin ollen lomakkeessa olisi voinut korostaa avokysymyksissä vielä enemmän sitä, että tarkoituksena on pohtia sanan merkitystä muissa yhteyksissä kuin sovelluksessa. Myös avokysymyksen sijoittaminen lomakkeeseen ennen väittämiä olisi voinut olla toimiva vaihtoehto. Näin vastaajan ajatukset eivät olisi välttämättä olleet niin kiinni sovelluksessa. Toisaalta pelkästään sanan merkitystä sovelluksessa käsitteleviä vastauksia oli verrattain vähän, joten kokonaisuudessaan näillä vastauksilla ei todennäköisesti ole suurta vaikutusta tutkimustuloksiin.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida myös yleisesti käytettävyystudkimuksen näkökulmasta, vaikka tämä tutkimus ei edustakaan puhtaasti käytettävyystudkimusta sen perinteisessä mielessä. Käytettävyystudkimus on ongelmallista suurten yksilöllisten erojen vuoksi, ja käytettävyyssuunnittelussa päätöksiä joutuu usein tekemään epäluotettavan tiedon varassa (Nielsen 1993: 166). Nielsen (mp.) huomauttaa kuitenkin, että saatu tieto on kuitenkin parempi vaihtoehto kuin se, ettei tietoa ole lainkaan. Nämä seikat huomioiden voidaan olettaa, että myös tässä tutkimuksessa yksilölliset erot termien käytettävyyden arvioinnissa ja sanojen merkitysten tulkinnoissa näkyvät selvästi. Toisaalta luotettavuutta parantaa se, että tutkimuksessa on mukana edustava ryhmä keskivertokäyttäjiä (vrt. Nielsen 1993: 175). Vastaajajoukossa on mukana sekä sovelluksen aivan uusia käyttäjiä että sovellusta jo pidempään käyttäneitä vastaajia. Kyselylomakkeessa ei kuitenkaan kysytty käyttäjän roolia, jolla on kuitenkin voinut olla jonkinlainen yhteys vastaajien antamiin arvioihin. Jos osa vastaajista käyttää sovellusta useammassa roolissa, on todennäköistä, että he ovat tottuneempia eri termeihin ja pitävät tämän vuoksi termejä käytettävämpinä kuin ne, jotka käyttävät sovellusta ainoastaan yhdessä roolissa.

Lisäksi tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on huomioitava se, että vastaajajoukko on mahdollisesti keskimääräistä sitoutuneempi sovelluksen käyttöön tai osallistumaan sovelluksen kehitykseen. Koska vastaajien määrä jäi kuitenkin etukäteen oletettua pienemmäksi, voi näin ollen olettaa, että tutkimukseen osallistuneilla sovelluksen käyttäjillä on ollut korkea motivaatio vastata kyselyyn. Sitoutuneisuus sovelluksen käyttöön voi mahdollisesti näkyä myös vastauksissa ja sitä kautta tutkimuksen tuloksissa.

## 5 LOPUKSI

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa siitä, kuinka mobiilisovelluksen käyttäjät arvioivat sovelluksen termien käytettävyyttä ja kuinka arviot suhteutuvat terminologisiin periaatteisiin ja sanastotyöhön. Tutkimusaihe on tärkeä aikana, jolloin erilaisten sovellusten käyttö lisääntyy jatkuvasti ja yhä useammat palvelut ovat tarjolla mobiililaitteilla. Tässä tapaustutkimuksessa 13 vastaaja arvioi sovelluksen termejä asteikollisesti ja tulkitse sanojen merkitystä vastaamalla avoimiin kysymyksiin. Edellä olen analysoinut tutkimusaineistoa ja esitellyt tutkimuksen päätuloksia. Tässä teen vielä katsauksen siihen, minkälaisia mahdollisia johtopäätöksiä analyysin tulosten kautta voi tehdä ja minkälaisia jatkotutkimusaiheita tämä tutkimus tarjoaa.

Vaikka tutkimusaineisto jäi pieneksi, tarjoaa se kiinnostavia tuloksia ja ajatuksia jatkotutkimusten pohjaksi. Analyysi osoittaa, että arviot termien käytettävyydestä vaihtelevat paljon vastaajien välillä. Myös vastaajien tulkinnoissa sanojen merkityksistä oli sekä vivahde-eroja että merkityseroja. Mielenkiintoista oli se, että joissain tapauksissa sanan tulkinta erosi täysin sanan sanakirjamerkityksestä. Sanastotyön kannalta tämä on mielenkiintoinen havainto, koska termejä suunniteltaessa ei todennäköisesti osata huomioida sellaisia tulkintoja, joita sanakirja ei sisällä. Tulos osoittaa, että käytettävyytutkimukselle on tarvetta myös terminologisen käytettävyyden näkökulmasta. Yksilölliset erot tulevat todennäköisesti esiin vain selvittämällä käyttäjien arviota termeistä, ja sanakirjaan kuulumattomat tulkinnat voivat tulla esille vain kohderyhmältä kerätyn tiedon kautta.

Tutkimukseen osallistuneet 13 vastaajaa tulkitsivat sanoja osittain hyvin eri tavoin. Olisikin kiinnostavaa selvittää, tulisiko suuremmalla joukolla vielä erityyppisiä tulkintoja esiin sanojen käytöstä ja niiden merkityksistä. Toisaalta, koska tavoitteena oli kuvata, miten sovelluksen käyttäjät tulkitsevat sanoja, jo tämä tutkimus antaa sellaisen kuvan, että sanojen tulkinta on hyvin yksilöllistä. Sanojen tulkintaan liittyy paljon yksityiskohtaisia piirteitä, jotka voivat eri tulkitsijoilla olla jopa täysin vastakohtaisia.

Kiinnostavaa on, että käyttöohjeiden lukemisella oli huomattava vaikutus siihen, kuinka hyviksi käytettävyydeltään termit arvioitiin. Tämän tutkimuksen perusteella tutkimuskohteena olleen sovelluksen käyttäjät lukevat verrattain hyvin käyttöohjeita, sikäli kun näin pienen aineiston pohjalta voidaan tehdä tästä luotettavia päätelmiä. Vaikka on myös mahdollista, että tähän tutkimukseen aktivoituneet osallistujat ovat tavanomaista aktiivisempia myös käyttöohjeiden lukemisessa, johtaa havainto pohtimaan, voisiko termien käytettävyydellä olla suurempi merkitys viihteellisemmissä sovelluksissa. Mahdollisesti viihdetarkoitukseen ladatun sovelluksen käyttö lopetetaan herkemmin silloin, kun käytettävyyden kanssa tulee ongelmia. Huoleti-mobiilisovellus on todennäköisesti ladattu

harkiten, jolloin käyttöohjeisiinkin on tutustuttu ehkä normaalia paremmin. Toisaalta analyysi osoitti, että käyttöohjeisiin ei tutustuta heti käyttöä aloittaessa vaan vasta myöhemmin.

Koska aineisto antaa viitteitä siitä, että käyttäjien kokemus termien käytettävyydestä heikkenee aloitusvaiheen jälkeen, jatkossa olisikin mielekäästä tutkia sitä, miten sovelluksen käyttäjien kokemus termien käytettävyydestä muuttuu yksilön näkökulmasta ajan myötä eli alkuvaiheesta siihen, että sovellus on ollut jo jonkin aikaa käytössä. Olisi kiinnostavaa saada tietoa myös siitä, miksi arvio termien käytettävyydestä muuttuu. Yksi mahdollinen selitys tälle on se, että käyttäjät olettavat tietävänsä termien merkityksen sovelluksen käyttöä aloittaessaan. Myöhemmin he saattavat huomata, että termiä käytetäänkin eri tarkoituksessa, kuin he olivat alun perin olettaneet. Jatkotutkimuksessa olisi mahdollista selvittää myös sitä, missä käytön vaiheessa käsitys termeistä muuttuu. Tätä aihetta olisi kiinnostavaa vertailla myös jonkin toisen sovelluksen kanssa.

Analyysi osoitti sen, että tässä tapaustutkimuksessa uudissanojen käytettävyys arvioitiin paremmaksi kuin termitettyjen yleiskielen sanojen. Mahdollisesti uudissanat toimivat hyvin mobiilisovelluksessa, koska usein mobiilisovellukset on kehitetty sellaisista lähtökohdista ja sellaiseen toimintaan, joihin välttämättä ei ennestään löydy sanoja. Näin ollen sovelluksen tarpeisiin joudutaan kehittämään uudissanoja. Mobiilisovelluksissa termien valintaan vaikuttaa myös usein se, että yhden sanan on kerrottava kaikki tarvittava tieto. Näistä lähtökohdista voikin olla perusteltua, että uudissanat toimivat yleiskielisiä sanoja paremmin. Koska tämän tutkimuksen aineisto on kuitenkin pieni, ei tuloksista voi vetää johtopäätöksiä siitä, että kaikissa muissakin mobiilisovelluksissa olisi havaittavissa selkeitä eroja termitettyjen yleiskielen sanojen ja uudissanojen käytettävyydessä. Uudissanojen parempi käytettävyys oli kuitenkin tässä tutkimuksessa mielenkiintoinen havainto, joka lisää kiinnostusta tutkia asiaa enemmän myös muissa sovelluksissa. Tutkimus viittaa siihen, että mobiilisovelluksen sanastotyö tarvitsee omat ohjeensa uudissanojen käytön suhteen. Mobiilisovellukset ovat kuitenkin verrattain uusi ympäristö termeille.

Puutteet termin käytettävyydessä johtuvat tämän tutkimuksen mukaan siitä, että termi ei ole riittävän yksiselitteinen tai läpinäkyvä. Liian abstrakti termi vaikeuttaa termin ymmärrettävyyttä. Puutteet yksiselitteisyydessä tai läpinäkyvyydessä liittyvät myös siihen, että käyttäjä ymmärtää useamman termin toistensa synonyymeiksi. Käytettävyyssongelmia aiheutuu myös siitä, jos termiin liitetään sellaisia merkitysvivahteita, joita termin sanakirjamerkitys ei sisällä. Lisäksi ongelmat voivat johtua siitä, että sanaa käytetään sovelluksessa jossain määrin eri merkityksessä kuin yleiskielessä. Huomionarvoista on, että nämä edellä esitellyt termin piirteet ovat sellaisia, joihin hyvän termin kriteereissä on kiinnitetty huomiota (ks. esim. Sanastotyön käsikirja 1989: 74–79). Se, mitä hyvän termin kriteerit eivät sisällä, on se, miten käyttäjä tulkitsee termin. Tutkimuksen tulokset antavat olettaa, että vaikka termi vastaisi kaikkia hyvän termin kriteereitä, on silti mahdollista, että käyttäjä

yhdistää termiin sellaisia merkitysvivahteita, joita ei ole etukäteen osattu odottaa. Tulokset kertovat siitä, että mobiilisovelluksen termien valinnassa on huomioitava käyttäjien näkökulma. Toisaalta on muistettava se, että tulosten perusteella käyttäjät osaavat myös erottaa sanan yleisen käytön sovelluksen käytöstä. Tämä todennäköisesti kuitenkin vaatii sen, että käyttäjä on jo tottunut termeihin. Novisiikäyttäjän ei välttämättä ole yhtä helppo tehdä eroa merkitysten välille. Tätä perustelevat myös tutkimustulokset, joiden mukaan pidempään sovellusta käyttäneet vastaajat arvioivat termien käytettävyyden paremmaksi kuin sovelluksen uudemman käyttäjät.

Tämä tapaustutkimus edustaa vielä melko vähän tutkittua terminologisen käytettävyyden tutkimusalaa. Kaiken kaikkiaan tutkimus vahvistaa sitä käsitystä, että termityö on tasapainoilua useiden eri vaatimusten välillä. Tässä tutkimuksessa yksikään termi ei toteuttanut täysin kaikkia terminologisen käytettävyyden periaatteita, vaikka osa termeistä pääsikin melko lähelle tätä tavoitetta. Tutkimuksen tulokset osoittavat sen, että termien käytettävyyden tutkimusta on tarpeen jatkaa sekä mobiilisovelluksissa että muissa kohteissa. Mobiilisovellukset yleistyvät jatkuvasti, jolloin ei ole yhdentekevää minkälaisia termejä niissä käytetään ja minkälaisia termit ovat käytettävyydeltään.

## LÄHTEET

- ALANEN RIIKKA 2011: Kysely tutkijan työkaluna. – Paula Kalaja, Riikka Alanen & Hannele Dufva (toim.) *Kieltä tutkimassa. Tutkielman laatijan opas*, s. 146–161. Helsinki: Finn Lectura.
- BACÍKOVÁ, MICHAELA – PORUBÁN, JAROSLAV 2013: Ergonomic vs. domain usability of user interfaces – Teoksessa: *6th International conference on human system interactions (HSI)*, June 06–08, 2013 Gdańsk, Sopot Poland, s. 159–166. <https://ieeexplore-ieee-org.libproxy.tuni.fi/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=6577817> (27.9.2019)
- BUDI, RALUCA 2015: *Mobile user experience: Limitations and strengths*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/mobile-ux/> (4.11.2019).
- ELOMAA, JONNA 2017: *Yläkoululaiset opintohallintajärjestelmä Wilman mobiilisovelluksen käyttäjinä*. – Soveltavan kielitieteen pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto. [https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/5095/osuva\\_7537.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/5095/osuva_7537.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (6.11.2019).
- GERDT, BELINDA – ESKELINEN, SANNA 2018: *Digiajan asiakaskokemus: oppia kansainvälisiltä huipuilta*. Helsinki: Alma Talent.
- HIRSJÄRVI, Sirkka – REMES, PIRKKO – SAJAVAARA, PAULA 2007: *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- ISO 9241-11 2018: Ergonomics of human-system interaction. Part 11: Usability: Definitions and concepts. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en> (6.11.2019).
- ISOHELLA, SUVI – NUOPPONEN, ANITA 2016: Terminologia kohtaa käytettävyyden. Terminologisen käytettävyyden ydintä rakentamassa. – Hirvonen, P., D. Rellstab & N. Siponkoski (toim.) 2016, *Teksti ja tekstuaalisuus*. VAKKI-symposiumi XXXVI 11.–12.2.2016. VAKKI Publications 7. Vaasa, s. 226–237. [http://www.vakki.net/publications/2016/VAKKI2016\\_Isohella&Nuopponen.pdf](http://www.vakki.net/publications/2016/VAKKI2016_Isohella&Nuopponen.pdf) (19.8.2019).
- KIELITOIMISTON SANAKIRJA 2018: Kotimaisten kielten keskus. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi> (13.1.2020).
- LORANGER, HOA 2017: *Plain language is for everyone, even experts*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/plain-language-experts/> (26.9.2019).
- MORAN, KATE 2016: *Reading content on mobile devices*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/mobile-content/?lm=inverted-pyramids-in-cyberspace&pt=article> (4.11.2019).
- NAYEBI, FATIH – DESHARNAIS, JEAN-MARC – ABRAN, ALAIN. 2012: *The state of the art of mobile application usability evaluation*. [https://www.researchgate.net/publication/242094885\\_The\\_State\\_of\\_the\\_Art\\_of\\_Mobile\\_Application\\_Usability\\_Evaluation](https://www.researchgate.net/publication/242094885_The_State_of_the_Art_of_Mobile_Application_Usability_Evaluation) (28.10.2019).



- NIELSEN, JAKOB 2012: *Usability 101: Introduction to usability*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> (26.9.2019).
- NIELSEN, JAKOB 2001: *First rule of usability? Don't listen to users*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/first-rule-of-usability-dont-listen-to-users/> (10.10.2019).
- NIELSEN, JAKOB 1993: *Usability engineering*. San Francisco: Academic Press.
- NIELSEN, JAKOB – BUDIU, RALUCA 2012: *Mobile usability*. New Riders.
- NORMAN, DON 2013: *The design of everyday things*. New York: Basic Books.
- SAARENMÄKI, MERJA 2016: *Käyttäjien ja käyttäjäryhmien huomioiminen opetusalan käyttöliittymän kielessä. Terminologian ja käytettävyyden näkökulma*. – Soveltavan kielitieteen pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto. [https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/4985/osuva\\_7014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/4985/osuva_7014.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (6.11.2019).
- SAARENMÄKI, MERJA – NISSILÄ, NIINA 2016: Termi- ja fraasivalinnat osana opetusalan käyttöliittymän käytettävyyttä. – Hirvonen, P., D. Rellstab & N. Siponkoski (toim.) 2016, *Teksti ja tekstuaalisuus*. VAKKI-symposiumi XXXVI 11.–12.2.2016. VAKKI Publications 7. Vaasa, s. 333–344. [http://www.vakki.net/publications/2016/VAKKI2016\\_Saarenmaki&Nissila.pdf](http://www.vakki.net/publications/2016/VAKKI2016_Saarenmaki&Nissila.pdf) (19.8.2019)
- SANASTOKESKUS TSK RY 2018: *Tietotekniikan termitalkoot*. [http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/haku266.html?page=get\\_id&id=ID387&vocabulary\\_code=TSKT](http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/haku266.html?page=get_id&id=ID387&vocabulary_code=TSKT) (29.10.2019).
- SANASTOTYÖN KÄSIKIRJA. SOVELTAVAN TERMINOLOGIAN PERIAATTEET JA TYÖMENETELMÄT 1989: Tekniikan Sanastokeskus ry. (toim.) SFS-käsikirja 50. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS, Tekniikan Sanastokeskus.
- SCHMITZ, KLAUS-DIRK 2014: Terminology and localization. Teoksessa: *Handbook of terminology*, s. 451–463. Hendrik J. Kockaert & Frieda Steurs. Volume 1. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- SCHMITZ, KLAUS-DIRK 2007: Indeterminacy of terms and icons in software localization. – Bassey Antia (toim.), *Indeterminacy in terminology and LSP: Studies in honour of Heribert Picht*. xxii, s. 49–58. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- SEPPÄLÄ KATRI 2016: Tiedonhallintaa terminologisen sanastotyön ja ontologiatyön avulla. Pilke, N. & N. Nissilä (toim.) 2016, *Tänkta termer. Terminologihänsyn i nordiskt perspektiv*. VAKKI Publications 5. Vasa, s. 218–234. [https://www.univaasa.fi/fi/sites/vakki/publications/tanktatermer/12\\_seppala.pdf](https://www.univaasa.fi/fi/sites/vakki/publications/tanktatermer/12_seppala.pdf) (6.11.2019).
- SINKKONEN, IRMELI – NUUTILA, ESKO – TÖRMÄ, SEPPO 2009: *Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu*. Hämeenlinna: Tietosanoma.
- SUOMINEN, RIITTA 2019: *Virkatekstin käytettävyys: pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi*. Tampereen yliopisto.

SUONUUTI, HEIDI 2012: *Sanastotyön opas*. Helsinki: Sanastokeskus TSK ry.

SUONUUTI, HEIDI – SUHONEN, SIRPA 2012: *Sanastotyön opas*. Helsinki: Sanastokeskus TSK ry.

TILASTOKESKUS 2018: *Internetiä käytetään yhä yleisemmin matkapuhelimella – myös ostosten tekemiseen*. [http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_tie\\_001\\_fi.html?ad=notify](http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tie_001_fi.html?ad=notify) (12.8.2019).

TUOMI, JOUNI – SARAJARVI, ANNELI 2018: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

UIMONEN, TAINA 2008: *Taitoa tekijälle – tehoa teksteihin. Opas tiedottavaan kirjoittamiseen*. Navigare.

VALTIOVARAINMINISTERIÖ 2018a: *Saavutettavuus*. – <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> (30.1.2020).

VALTIOVARAINMINISTERIÖ 2018b: *Sähköiset palvelut*. – <https://vm.fi/sahkoiset-palvelut> (30.1.2020).

## LIITE: Kyselylomake

### Kyselylomake mobiilisovelluksen termeistä

Teen suomen kielen alaan liittyvää pro gradu -tutkielmaa Tampereen yliopiston informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunnassa. Tutkimuksessani selvitän termien käytettävyyttä mobiilisovelluksessa, ja toivoisin sinun vastaavan tähän kyselylomakkeeseen Huoleti-mobiilisovelluksessa käytettävistä termeistä. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa siitä, kuinka hyvin Huoleti-sovelluksen termit kertovat sovelluksen toiminnoista ja millä tavoin käyttäjät ymmärtävät käytössä olevat termit.

Kyselyyn voivat vastata kaikki Huoletin käyttäjät riippumatta siitä, missä roolissa sovellusta on käyttänyt. Vastaukset tulevat tutkimuskäyttöön ja niitä käsitellään täysin anonyymisti.

Arvioi kaikkia kyselylomakkeen termejä, vaikka et olisi niihin aiemmin törmännyt sovellusta käyttäessäsi. Vastaa väittämiin spontaanisti ensireaktiosi perusteella.

Jos haluat lisätietoja tutkimuksesta, minuun voi ottaa yhteyttä lähettämällä sähköpostia osoitteeseen: [minna.kolio@tuni.fi](mailto:minna.kolio@tuni.fi)

Kiitos vastauksistasi!

Minna-Maaria Köliö  
Tampereen yliopisto

\*Required

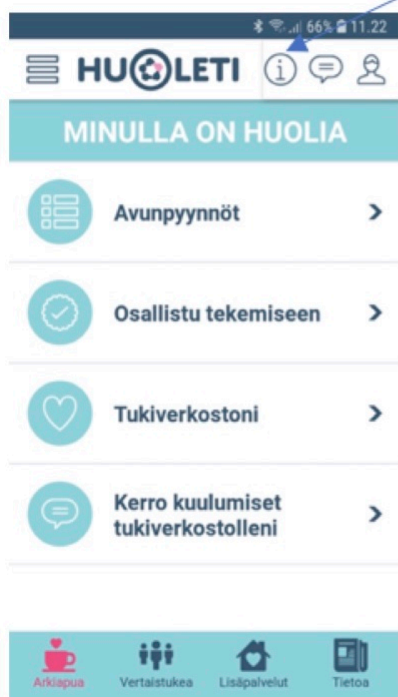
### Osio 1/8

#### 1. Kauanko olet käyttänyt Huoleti-mobiilisovellusta? \*

*Mark only one oval.*

- ☐ Olen aivan uusi käyttäjä
- ☐ Alle kuukauden
- ☐ 1–3 kuukautta
- ☐ 3–6 kuukautta
- ☐ yli 6 kuukautta

2. Oletko lukenut sovelluksen käyttöä aloittaessa tai käytön aikana info-kuvakkeen takaa löytyviä käyttöohjeita? \*

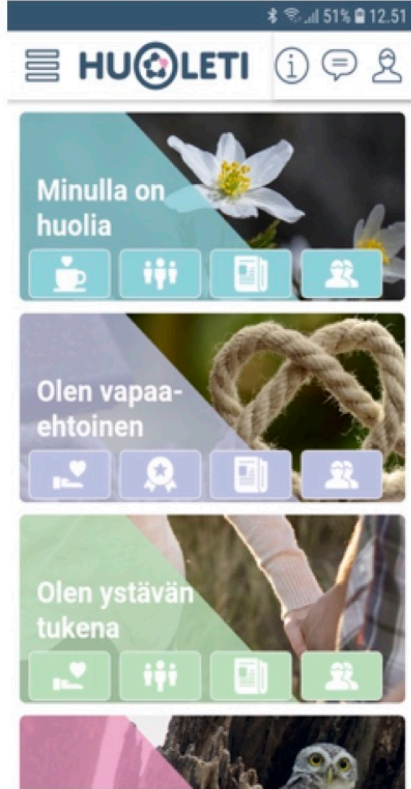


Mark only one oval.

- ☐ Kyllä
- ☐ En

## Osio 2/8

3. Arvioi HUOLI-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*



Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Mitä huoli sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---

5. Arvioi HUOLESTUNUT-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*

5G 50% 12.52

## Kotinäyttö ja roolit

Kotinäyttöltä voit valita roolisi.

**Huolestuneena** löydät muita, joilla on kanssasi sama huoli ja saat vertaistukea. Luo tukiverkostosi ja pyydä apua arkeen.

**Läheisenä** voit tukea huolen kohdannutta ystävääsi, vastata avunpyyntöihin tai ehdottaa tekemistä.

**Vapaaehtoisena** voit rakentaa huolestuneista tuettavien verkoston, vasta avunpyyntöihin tai ehdottaa tekemistä.

Pääset myös HUOLETI-tukisivustolle, mistä löydät ohjeita ja tietoa palvelusta.

Sulje

Seuraava

Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Mitä huolestunut sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---

## Osio 3/8

7. Arvioi AVUNPYYNNÖT-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*

Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitä avunpyyntö sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---

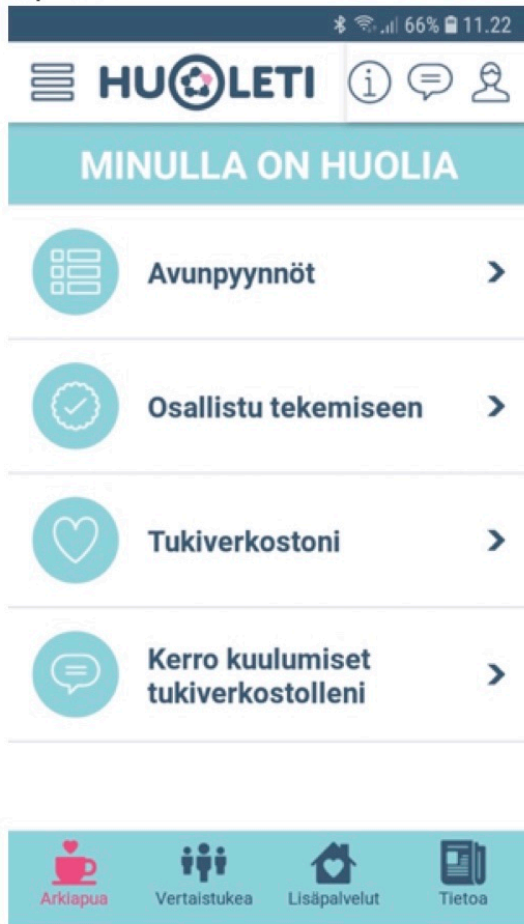


---



---

9. Arvioi OSALLISTU TEKEMISEEN -termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*



Mark only one oval per row.



	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. **Mitä osallistu tekemiseen sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \***

---



---



---



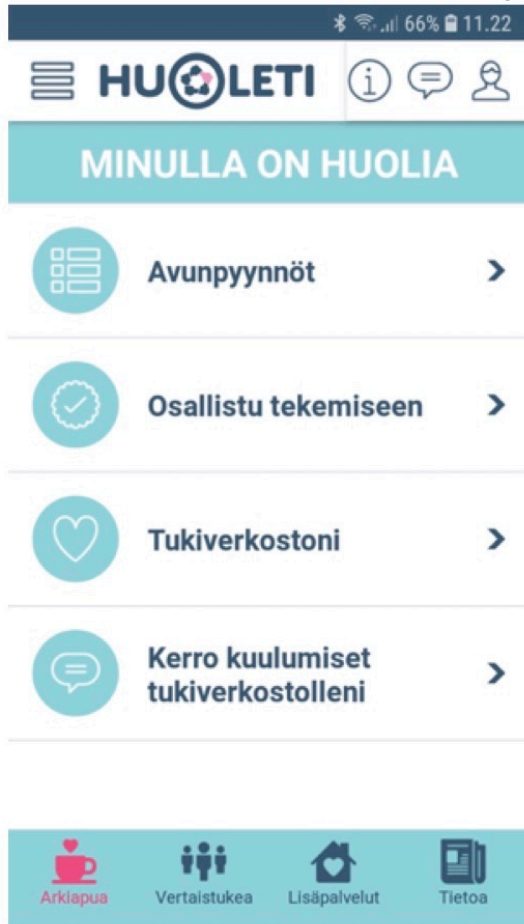
---



---

## Osio 4/8

11. Arvioi TUKIVERKOSTONI-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*



Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Mitä tukiverkosto sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---

13. Arvioi ARKIAPU-termiä alla olevissa yhteyksissä. Arvioi väittämän sopivuus. \*

The screenshot shows the HUOLETI app interface. At the top, there's a status bar with signal, Wi-Fi, 66% battery, and time 11.23. Below it, the app header has a back arrow, the HUOLETI logo, and icons for information, chat, and profile. Two tabs are visible: AVUNPYyntöNE and PYydÄ APUA. The PYydÄ APUA tab is active, showing a list of services with radio buttons for selection. The services are: Arkiapu, Asiointiapu, Harrasteapu, Kaupassakäynti, Keskustelukaveri, Lastenhoito, Lemmikinhoito, Läksyapu lapselle, Saattaja, Ulkoiluapu, and Muuta apua. Below the list is a date picker labeled 'MILLOIN TARVITSET APUA?' with the date 30.09.2019 11:23. At the bottom, there's a navigation bar with four icons: Arkiapua (red heart), Vertaistukea (three people), Lisäpalvelut (house), and Tietoa (book).

Service	Radio Button
Arkiapu	<input type="radio"/>
Asiointiapu	<input type="radio"/>
Harrasteapu	<input type="radio"/>
Kaupassakäynti	<input type="radio"/>
Keskustelukaveri	<input type="radio"/>
Lastenhoito	<input type="radio"/>
Lemmikinhoito	<input type="radio"/>
Läksyapu lapselle	<input type="radio"/>
Saattaja	<input type="radio"/>
Ulkoiluapu	<input type="radio"/>
Muuta apua	<input type="radio"/>

MILLOIN TARVITSET APUA?

30.09.2019 11:23

Arkiapua Vertaistukea Lisäpalvelut Tietoa

Mark only one oval per row.

	Täysin samaa  mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri  mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitä arkiapu sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



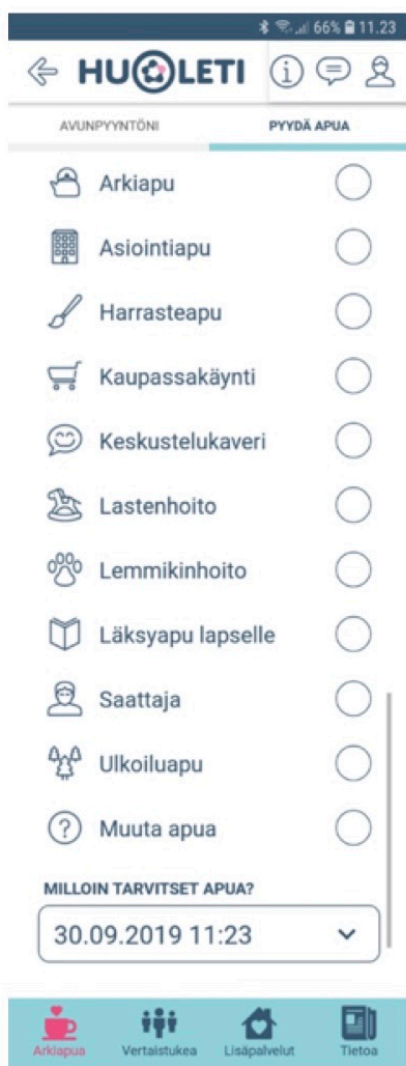
---



---

## Osio 5/8

15. Arvioi ASIOINTIAPU-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*



The screenshot shows the HUOLETI mobile application interface. At the top, there's a status bar with signal, 66% battery, and time 11.23. Below it is the HUOLETI logo and navigation icons. The main screen is divided into two tabs: 'AVUNPYYNTÖNE' (selected) and 'PYYDÄ APUA'. Under 'AVUNPYYNTÖNE', there's a list of services, each with an icon and a radio button for selection. A blue arrow points to the 'Asiointiapu' (Assistance) option. At the bottom, there's a section 'MILLOIN TARVITSET APUA?' (When do you need help?) with a date and time selector set to '30.09.2019 11:23'. The bottom navigation bar has four icons: 'Arkiapua' (Daily help), 'Vertaistukea' (Peer support), 'Lisäpalvelut' (Additional services), and 'Tietoa' (Information).

Service	Radio Button
Arkiapu	<input type="radio"/>
Asiointiapu	<input type="radio"/>
Harrasteapu	<input type="radio"/>
Kaupassakäynti	<input type="radio"/>
Keskustelukaveri	<input type="radio"/>
Lastenhoito	<input type="radio"/>
Lemmikinhoito	<input type="radio"/>
Läksyapu lapselle	<input type="radio"/>
Saattaja	<input type="radio"/>
Ulkoiluapu	<input type="radio"/>
Muuta apua	<input type="radio"/>

MILLOIN TARVITSET APUA?

30.09.2019 11:23

Arkiapua Vertaistukea Lisäpalvelut Tietoa

Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Mitä asiointiapu sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---

17. Arvioi KESKUSTELUKAVERI-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus.\*

AVUNPYYNTÖNI

PYYDÄ APUA

Arkiapu	<input type="radio"/>
Asiointiapu	<input type="radio"/>
Harrasteapu	<input type="radio"/>
Kaupassakäynti	<input type="radio"/>
Keskustelukaveri	<input type="radio"/>
Lastenhoito	<input type="radio"/>
Lemmikinhoito	<input type="radio"/>
Läksyapu lapselle	<input type="radio"/>
Saattaja	<input type="radio"/>
Ulkoiluapu	<input type="radio"/>
Muuta apua	<input type="radio"/>

MILLOIN TARVITSET APUA?  

30.09.2019 11:23

▼

Arkiapu

Vertaistukea

Lisäpalvelut

Tietoa

Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Mitä keskustelukaveri sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---



## Osio 6/8

19. Arvioi SAATTAJA-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*

The screenshot shows the HUOLETI app interface. At the top, there's a status bar with signal, Wi-Fi, 66% battery, and time 11.23. Below it, the HUOLETI logo is on the left, and icons for information, chat, and profile are on the right. Two tabs are visible: 'AVUNPYYNTÖNI' and 'PYYDÄ APUA'. The 'PYYDÄ APUA' tab is active, showing a list of services with radio buttons for selection:

- Arkiapu
- Asiointiapu
- Harrasteapu
- Kaupassakäynti
- Keskustelukaveri
- Lastenhoito
- Lemmikinhoito
- Läksyapu lapselle
- Saattaja
- Ulkoiluapu
- Muuta apua

Below the list, there's a section 'MILLOIN TARVITSET APUA?' with a date/time selector showing '30.09.2019 11:23' and a dropdown arrow. At the bottom, there's a navigation bar with four icons: 'Arkiapu' (red heart), 'Vertaistukea' (three people), 'Lisäpalvelut' (house), and 'Tietoa' (book).

Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin toiminnon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Mitä saattaja sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---

21. Arvioi VERTAISVERKOSTONI-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus.\*

HUOLETI

MINULLA ON HUOLIA

Vertaisverkostoni

>

Vertaiskeskustelu

>

Koulutetut  
vertaistukihenkilöt

>

Arkiapua

Vertaistukea

Lisäpalvelut

Tietoa

Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Mitä vertaisverkosto sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



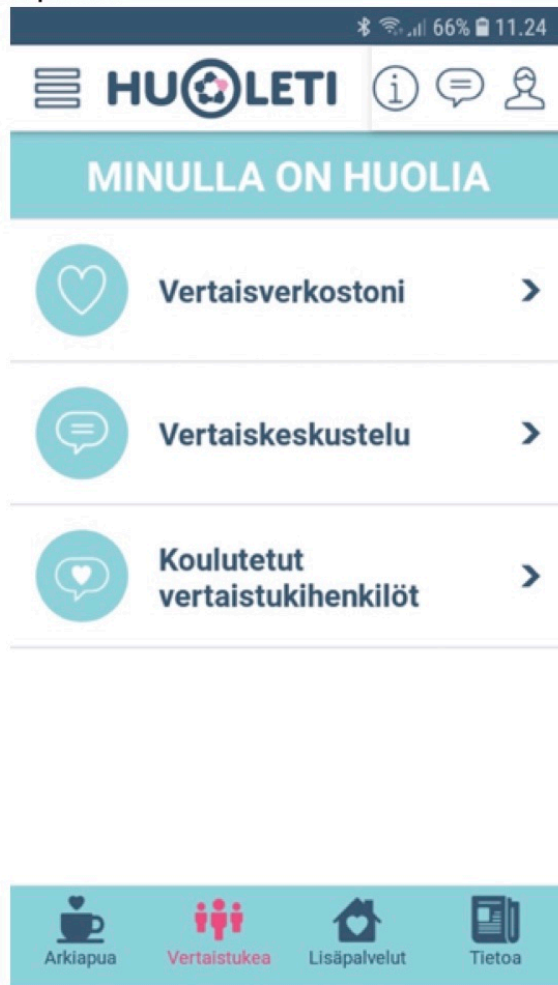
---



---

**Osio 7/8**

23. Arvioi VERTAISKESKUSTELU-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*



Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Mitä vertaiskeskustelu sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---

25. Arvioi TUKIJASI-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*



## Luo tukiverkostosi ja saa apua arkeen

### Pyydä apua

Pyydä apua omalta tukiverkostoltasi.

### Osallistu tekemiseen

Tukiverkostosi jäsenet voivat myös ehdottaa sinulle tekemistä.

### Tukiverkostoni

Kokoa oma tukiverkostosi läheisistäsi ja vapaaehtoisista.

### Kerro kuulumisesi

Tästä osiosta pääset lähettämään kuulumisesi ryhmäkeskusteluna tukijoillesi. Yksityisviestit löytyvät sovelluksen yläreunan kuvakkeen takaa.

### Miten sinua voi auttaa?

Voit täydentää profiilisi tiedon siitä, missä asioissa tukijasi voivat eniten olla avuksi.

Sulje

Mark only one oval per row.

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin roolia sovelluksessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Mitä tukija sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---

## Osio 8/8

27. Arvioi TUETTAVANI-termiä alla olevassa yhteydessä. Arvioi väittämän sopivuus. \*

28%

13.27

OLEN YSTÄVÄN TUKENA

Tarjoa apuasi
>

Ehdota tekemistä
>

Tuettavani
>

Tuettavieni kuulumisia
>

Tarjoa apua

Vertaistukea

Tietoa

Mark only one oval per row.



	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Termi on helppo ymmärtää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi on helppo muistaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi kuvaa hyvin valikon sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termi sopii hyvin tähän sovellukseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termiä käytetään sovelluksessa johdonmukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termin herättämät mielikuvat ovat neutraaleja tai positiivisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Mitä tuettava sinun mielestäsi tarkoittaa muussa käytössä kuin tässä sovelluksessa, tai minkälaisia mielikuvia termi sinussa herättää? Kirjoita vastauksesi alla olevalle riville. \*

---



---



---



---



---

29. Kaikkia vastauksia käsitellään tutkimuksessa täysin anonymisti. Vastauksiani saa käyttää pro gradu -tutkielmassa. \*

Mark only one oval.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei